



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Programa de capacitación y la gestión administrativa del IESTP “Perú
Japón” Chachapoyas 2018”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Br. Caro Arana Mery Rosario (ORCID: 0000-0003-4845-6835)

ASESOR:

Mg. Miguel Ángel Castro Castro (ORCID: 0000-0003-3409-7990)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

Chiclayo - Perú

2019

Dedicatoria

A Dios en el nombre de su hijo el Señor Jesús, por darme la vida, la salud, la fortaleza y los ánimos necesarios para concluir con mi formación académica de mi carrera profesional, con éxito y responsabilidad.

A mi señora madre y a mi sobrino Yordin, por su gran apoyo incondicional brindado hacia mi persona, durante todos los días de mi vida, con sus sabios consejos y orientaciones que me han permitido cursar con éxito mis estudios universitarios.

Agradecimiento

A la Universidad “César Vallejo”, a sus autoridades universitarias, a mis profesores y asesor de tesis, por brindarme la maravillosa oportunidad de cursar estudios universitarios de pregrado y lograr mis objetivos y metas por muchos años postergado.

Página del jurado

Declaratoria de autenticidad

Yo, **MERY ROSARIO CARO ARANA**, debidamente identificada con DNI. N° 33405865, señalando domicilio real en el Jirón Junín N° 730 de la ciudad de Chachapoyas, alumna del Decimo Ciclo de la Carrera Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que:

- Mi resultado de investigación denominado “Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del IESTP “Perú Japón – Chachapoyas 2018”, con el propósito de conseguir el Título Profesional de Licenciada en Administración es auténtico y veraz.
- Soy autora de la tesis antes mencionada.
- En mi trabajo de investigación no existe ningún plagio parcial, ni total, en la medida que en ningún momento ha sido publicada y/o presentada con anterioridad con la finalidad de obtener grado académico o título profesional.
- Los datos reflejados en los resultados se ajustan a la verdad de los hechos; asimismo, reúnen los requisitos de confiabilidad, certidumbre y objetividad, en gran medida que en ninguno de sus extremos existen datos falsos, ni copiados.

En caso que ustedes comprueben o detecten que es falso el trabajo de investigación presentado, plagio, o utilización indebida de información ajena, asumo la imposición de una sanción administrativa y consecuencias por la infracción del Principio de Presunción de Veracidad y el quebrantamiento de la fe pública.

Chiclayo, 12 agosto 2019


Mery Rosario Caro Arana
DNI. N° 33405865

Índice

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MÉTODO	24
2.1 Diseño y Tipo de investigación	24
2.2 Variables, Operacionalización Variables.....	25
2.3 Población y Muestra.....	27
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad.....	27
2.5 Métodos para el Análisis de Datos	28
2.6 Aspectos Éticos	28
III. RESULTADOS	29
IV. DISCUSIÓN.....	57
V. CONCLUSIONES.....	60
VII. PROPUESTA.....	62
REFERENCIAS	73
ANEXOS	75
ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS.....	81
REPORTE TURNITIN.....	82
AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV.....	83

Índice de tablas

Tabla 1: Calificación en porcentaje, de la dimensión Evaluación de necesidades del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	29
Tabla 2: Calificación en porcentaje, de la dimensión Diseño de la Capacitación del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	31
Tabla 3: Calificación en porcentaje, de la dimensión Implementación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.....	33
Tabla 4: Calificación en porcentaje, de la dimensión Planificación del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	35
Tabla 5: Calificación en porcentaje, de la dimensión Organización del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	37
Tabla 6: Calificación en porcentaje, de la dimensión Dirección del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	39
Tabla 7: Calificación en porcentaje, de la dimensión Control del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	40
Tabla 8: Correlación entre programa de capacitación y la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.....	42
Tabla 9: Datos estadísticos.....	45
Tabla 10: Promedios de las variables	45
Tabla 11: Nivel de Programa de Capacitación	47
Tabla 12: Nivel de Gestión Administrativa	49
Tabla 13: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa.....	51
Tabla 14: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa.....	52
Tabla 15: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa.....	53
Tabla 16: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa.....	54
Tabla 17: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa.....	55
Tabla 18: Fiabilidad del instrumento programa de capacitación	56
Tabla 19: Fiabilidad del instrumento gestión administrativa.....	56

Índice de figuras

Figura 1: Diseño de la Investigación.....	24
Figura 2: Dimensión Evaluación de necesidades	30
Figura 3: Dimensión Diseño de la Capacitación.	32
Figura 4: Dimensión Diseño de la Implementación.....	34
Figura 5: Dimensión Planificación.....	36
Figura 6: Dimensión Organización	38
Figura 7: Dimensión Control.....	41
Figura 8. Nivel de variable Programa de Capacitación.....	43
Figura 9. Nivel de variable Gestión Administrativa.....	44
Figura 10.Promedios de las variables.....	46
Figura 11. Promedio del Programa de capacitación.....	48
Figura 12. Promedio de la variable Gestión Administrativa	50

RESUMEN

El presente trabajo de Tesis, se ha realizado teniendo en cuenta los estudios y el apoyo a las teorías de conocimiento de las variables de estudio Capacitación y la Gestión Administrativa asignados en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”. Proponiéndonos como finalidad general “Establecer la relación que existe entre la capacitación y la gestión administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018”. El tipo de investigación es aplicado de nivel descriptivo correlacionar, ya que se perfila en la búsqueda de la contratación de lo teórico con la realidad y constituir una relación entre las variables de estudio, contando con un diseño no experimental debido a que no se maniobraron las variables, de corte transversal en la medida a que los datos se toman en un solo momento, la población elegida fue de 50 trabajadores entre docentes y servidores administrativos, en vista que son ellos los que tienen la responsabilidad de hacer funcionar la organización, se les aplicó el instrumento cuestionario validado a través de juicio de expertos, se utilizó el método estadístico y los datos fueron procesados a través de la herramienta del SPSS 21 para lo cual se realizó el procedimiento clásico de consistencia interna con el indicador para la confiabilidad utilizando la ecuación del estadístico *Alfa de Cronbach*, procedimiento aceptable para el nivel instrumental utilizado. La escala es consistente internamente y fue proyectada a través del coeficiente Alfa de Cronbach, fue para todas las consultas mayores a 0,60 lo cual avala una alta fiabilidad o confiabilidad. Existiendo una relación ($p < 0.05$) significativa entre el programa de capacitación y la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.

Palabras claves: Capacitación; Gestión Administrativa, Servicio de calidad.

ABSTRACT

The present work of Thesis has been carried out taking into account the studies and the support to the theories of knowledge of the study variables Training and Administrative Management assigned in the Institute of Higher Technological Public Education "Peru Japan". Propose as a general purpose "Establish the relationship that exists between training and administrative management in the Institute of Higher Technological Public Education" Peru Japan "Chachapoyas 2016". The type of research is applied at the correlational descriptive level, since it is outlined in the search of the contrast of the theoretical with the reality and to constitute a relation between the variables of study, counting on a nonexperimental design because they were not manipulated. variables, of cross section because the data are taken in only moment, the chosen population was of 50 workers belonging to the public servants, in view that these servants those who have the responsibility of making the organization work, the instrument was applied questionnaire validated through expert judgment d3e, the statistical method was used and the data were processed through the SPSS 21 tool for which the classical procedure of internal consistency was performed with the indicator for reliability using the Alpha statistic equation de Cronbach, acceptable procedure for the instrumental level used. The scale used is internally consistent and was projected through the Cronbach's Alpha coefficient; it was for all consultations greater than 0.60, which guarantees high reliability or reliability. There is a significant relationship ($p < 0.05$) between the training program and the administrative management of the IESTP "Peru Japan" Chachapoyas 2018.

Keywords: Training; Administrative Management, Quality Service.

INTRODUCCIÓN

La Realidad problemática está referida que hoy en día, las entidades públicas y empresas privadas siempre se encuentran en constantes cambios en todos sus procesos debido a la globalización y al avance tecnológico; es por ello, que necesariamente tanto funcionarios como personal directivo, docente y administrativo; deben tener como una fuente esencial de conocimiento y aprendizaje las capacitaciones de manera permanente mantenerse motivados en aras de ampliar sus conocimientos, para el desarrollo correcto de sus funciones; así como, de aprender a nivel individual la incorporación de procedimientos y tecnologías necesarias; sirviendo de base y poniéndose en práctica estos nuevos conceptos, permitiéndoles a cada uno de los involucrados del porque tomar en cuenta sus habilidades y destrezas aprendidas, siendo totalmente necesarios para el desarrollo eficiente y eficaz tanto en el ámbito laboral, como profesional y personal.

Contar con una correcta gestión administrativa, significa el desarrollo integral de sus colaboradores de una organización, para lo cual es necesario tomar en cuenta aspectos tan fundamentales tales como: técnicas, métodos, programas, herramientas, estrategias y tácticas, siendo que al utilizarlas permitan que sean eficientes y eficaces en cada uno de los procesos, así como la utilización de los recursos necesarios de manera oportuna y adecuada, como la forma más real y efectiva de contar con personal idóneo, preparado e involucrado en sus deberes de función, lo cual se traducirá en que la organización se vuelva cada vez más fuerte, productiva y altamente rentable.

Las organizaciones siempre están en una lucha constante, a fin que todas las actividades de los procesos administrativos, puedan tener influencia directa en el logro de los objetivos a corto, mediano o largo plazo, siempre y cuando el personal se encuentre estimulado, capacitado y satisfecho en su trabajo, ya que a través de ello, podrán ser más competentes y hábiles, que les permitirá obtener una mejor gestión administrativa; alcanzando así de esta manera, los beneficios y el éxito anhelado en el mercado.

A nivel internacional, en Colombia Mahecha (2018) en su trabajo de investigación sostiene que el 86% de las organizaciones estatales las capacitaciones impartidas no dan resultados positivos, en la medida que no imparten aprendizajes prácticos y en consecuencia

se determinó que un porcentaje alto que va por encima de los 80 puntos no se refleja en los trabajadores capacitados, el desarrollo personal y profesional, no se encuentran actualizados; así como, no existe ningún cambio relevante de actitud de los servidores públicos y privados y de los políticos.

De la cita en mención se desprende, que las capacitaciones en Colombia, no se realizan en el marco de un Programa de Capacitación y en consecuencia se denota que no fortalecen a la mejora de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones habituales; asimismo, no contribuyen a la ampliación de los conocimientos prácticos de los mismos, en vista que éstas no se desarrollan en función a sus necesidades de acuerdo a su puesto de trabajo y en base a talleres cien por ciento (100%) prácticos.

En mi opinión personal, a fin que la capacitación sea fructífera se debe realizar a través de talleres teórico – prácticos de tal manera que les permita a los participantes un intercambio abierto de ideas, una fluida comunicación, tomar debida nota de las sugerencias del capacitador, como una técnica útil y efectiva para el desarrollo personal y profesional de los trabajadores.

En México para Hernández (2014) afirma que en los últimos tiempos en este país se continua con los paradigmas de sistemas, por lo que sigue originando métodos de capacitación con muy poco rendimiento y escasa capacidad de innovación, muy raras veces se evidencia la posibilidad de crecimiento y de oportunidad de aprendizaje, que posibilite mejoras en el desempeño laboral, e incluso asimilar conocimientos para el desarrollo personal, y en donde el 90% de los trabajadores no reciben ninguna capacitación adecuada aun.

De acuerdo a lo señalado por el precitado autor, se determina que en México las capacitaciones brindadas a los trabajadores no son apropiadas, ni realmente necesarias de acuerdo al cargo que desempeñan; lo cual queda confirmado cuando la mayoría de empresas no logran fortalecer los conocimientos de sus colaboradores de manera real y efectiva.

Según mi apreciación personal, para que una capacitación sea beneficiosa, previamente se debe seleccionar al personal tomando en cuenta el tiempo de permanencia en la organización, de tal manera que el personal nuevo reciba capacitación básica referente a habilidades blandas, instrucciones para retroalimentarle y mejorar su desempeño en su

centro de trabajo, mientras que un trabajador que realice funciones de responsabilidad, debe ser capacitado de manera más formal, por más tiempo, a fin que le permita formarse y desarrollarse en el manejo de programas cada vez más sofisticados, que le permitan realizar las labores encomendadas de manera eficaz y eficiente.

A nivel nacional, en el Perú Sánchez (2017) su trabajo de investigación destaca por su importancia, habida cuenta que hace notar que el Estado a través de un sector tan importante que es el Ministerio de SALUD – MINSA; sin embargo, advierte que las capacitaciones llevadas a cabo no son desarrolladas de manera técnica, ni profesional; situación que origina que el 94.12% del personal que labora en dicho sector presenta un nivel medio en la evaluación cuando se realiza capacitaciones sobre temas en específico y el 5.88% un nivel alto, cuyo nivel de porcentaje resulta ser muy preocupante para un sector tan importante y de prioridad.

Del análisis a la investigación realizada por el autor, se aprecia que el Ministerio de Salud, a través de sus funcionarios de un nivel alto designados con poder de decisión, no imparten programas de capacitación, al alcance de los profesionales, técnicos y auxiliares, que contribuyan de manera directa a su perfeccionamiento y desarrollo personal, para un mejor ejercicio de sus funciones en sus labores cotidianas.

El Ministerio de Salud, debe valorar y fomentar programas de capacitación de manera permanente durante todo el año, con el objeto de mantener actualizados al personal subordinado a su cargo, relacionadas con su puesto de trabajo, su especialidad y su grado de responsabilidad, en aras que el Estado a través de este sector tan importante, brinde servicios de calidad a los ciudadanos.

Con respecto a la investigación del autor Nazario (2017) se puede asumir que si no realizamos una eficiente gestión administrativa como pilar fundamental del éxito, no se podría llegar a alcanzar los objetivos institucionales, así como poder ser conocida como institución, organización u empresa de calidad administrativa, para ello juega un papel preponderante la capacitación como única fuente de mejorar el desempeño de los trabajadores, a fin de brindar aportes importantes y efectivas a la organización.

A nivel local, los Institutos de Educación Superior Tecnológico y Pedagógico Públicos de la ciudad de Chachapoyas, el 98% de sus trabajadores administrativos, no se encuentran capacitados, ni calificados, en función al perfil del puesto de trabajo que desempeñan, el 80% de los servidores administrativos aseguró que hace ya más de dos (02) años que la Dirección Regional de Educación de Amazonas (DREA), no ha diseñado ningún programa de capacitación útil que les permita fortalecer sus habilidades y destrezas; así como, actualizar sus conocimientos, más por el contrario se denota, que sus labores cotidianas las realizan en forma empírica y sin ningún criterio técnico, con desconocimiento de las normas legales vigentes, cuyos trabajos que realizan se efectúan en un marco de un gran desorden administrativo.

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, ubicado en la ciudad de Chachapoyas, a la fecha cuenta con cincuenta (50) trabajadores entre docentes y personal administrativo, de los cuales diez (10) son servidores públicos que desempeñan funciones administrativas; de la investigación realizada se determina, sus escasos conocimientos y falta de experiencia en la Administración Pública, siendo que debido a su inexperiencia, realizan sus labores administrativas utilizando métodos desfasados y muy tradicionales; tal es el caso que a pesar que manejan Recursos Directamente Recaudados (ingresos propios), por más de S/.300,000.00 Soles anuales; sin embargo, a la fecha no han implementado ningún sistema (software), que optimice el uso de sus recursos, genere ahorros, pérdidas de tiempo innecesarios y contribuya a la modernización del IESTP “Perú Japón” siendo que a falta de éste existe duplicidad de esfuerzos y pérdidas de tiempos innecesarios, e incertidumbre en la información procesada en forma manual.

Asimismo, la Dirección General del IESTP “Perú Japón”, ha contratado personal administrativo improvisado; sin la formación, experiencia y sobre todo sin la auténtica vocación de servicio. Los hechos antes descritos configuran en su conjunto, desconocimiento absoluto de las normas legales vigentes aplicables a los Sistemas Administrativos, afectando de manera desfavorable, es decir, en forma negativa en desmedro de dicha entidad; por ende, proponer un programa de capacitación permitiría tener una gestión administrativa eficiente y eficaz.

Los trabajos previos revisados, a nivel internacional en Guatemala, el autor Sosa (2014) de su trabajo de investigación, se puede inferir que en las instituciones muchas veces los colaboradores no reciben las capacitaciones que incluyen procesos administrativos

fundamentales para sus actividades y puedan obtener de alguna manera los conocimientos esenciales para su desarrollo profesional, repercutiendo de manera directa en el servicio que se le brinda a un cliente. Es por ello, que antes de pensar en una capacitación se toma un análisis de los cuales son los puntos bajos de la parte administrativa para que ese adiestramiento vaya direccionado y tenga impacto en la realidad, por ejemplo, si nuestro talón de Aquiles es el desconocimiento de funciones de cada área, pues debemos de desaprender los conceptos que contamos y explicar al detalle las funcionalidades.

De lo expresado por el autor, se desprende que la capacitación en forma previa a su realización debe ser debidamente analizada, a fin de hacer constar en forma expresa en el programa de capacitación, la real situación existente a una determinada fecha y priorizar las áreas más críticas de mayor responsabilidad, de tal manera que en el corto y mediano plazo satisfaga las necesidades de adquirir conocimientos técnicos y prácticos de los colaboradores y mejore el desempeño de sus funciones.

En Ecuador De acuerdo a la investigación del autor Alvarado y Tuquiñahui (2011) se puede acotar que gracias a herramientas de gestión administrativa, se puede analizar, verificar y controlar procesos internos de una empresa u organización evitando de esta manera inconvenientes o problemas a futuros que puedan perjudicar de alguna u otra manera a la empresa.

De las investigaciones efectuadas por el autor en mención, se aprecia con claridad y precisión que para el éxito de la empresa, el administrador y personal del entorno más cercano, debe necesariamente estar capacitado y calificado en temas específicos tan importantes como las etapas de la administración, a fin que le permita la toma de decisiones de manera adecuada y oportuna, con criterio técnico y profesional.

En Venezuela Castro (2014) en su trabajo de investigación sobre la gestión administrativa y el servicio de calidad en los empleados del gobierno, en el que se aprecia claramente la estrecha relación entre las dos variables antes mencionadas teniendo en cuenta que los empleados ya han sido capacitados. La población con la que se trabajó fue el número de 320 empleados y una muestra de 175 personas, a los que se les aplicó un instrumento denominado: Encuesta, asimismo se menciona que se trabajó la clasificación bajo la escala de Likert. Pasado este proceso, obtuvimos por resultados en tres niveles: Alto, Medio y Bajo respecto a la gestión administrativa en 48.9%, 37.8% y 13.3% respectivamente.

Con respecto a la indagación, se aprecia que la gestión administrativa eficiente se traduce en un buen servicio al usuario y/o cliente; siempre y cuando, el personal se encuentre capacitado en sus funciones que desempeña, siendo que para ello es necesario incentivar la capacitación continua y asistida, determinándose que menos del 50% de los colaboradores desempeñan sus labores de manera correcta y eficiente ante el cliente.

Según mi apreciación personal, la forma más acertada de mejorar la gestión administrativa en una entidad pública y/o privada se logrará con la capacitación continua a los funcionarios y directivos con poder de decisión, y personal sub ordinado, siendo necesario su evaluación periódica, a fin de conocer oportunamente si está se realiza de manera adecuada para el logro de los objetivos, y adoptar las medidas correctivas cuando sean necesarias.

En México el autor Bonilla (2012) nos explica que la gestión administrativa directamente ligada a los procesos y gerencias, siempre debe mantenerse en un nivel alto, toda vez que es considerada como pilar fundamental de la organización merecedora de protección especial; para ello es necesario que el gerente y colaboradores, deben ser personal idóneo con experiencia y capacidad comprobada, debidamente actualizados y perfeccionados con capacitaciones apropiadas a corde del puesto de trabajo designado.

A nivel Nacional, se describe que en Lima Sánchez (2017) en su indagación de tesis sobre “Talleres de Capacitación “HC” y su eficacia en la mejora de la auditoría interna en la red de salud San Juan de Lurigancho”.

De las indagaciones realizadas por el autor, destaca la importancia de la capacitación mediante talleres teóricos – prácticos, para elevar el nivel de aprendizaje en los auditores internos; es por ello, que, para contar con colaboradores altamente eficientes y eficaces, sobre todo personal calificado y capacitado en sus funciones, deben ser capacitados de manera continua.

Los talleres de capacitación son de mucha utilidad e importancia, toda vez que los participantes no solo adquieren conocimientos teóricos, sino también les permite realizar trabajos prácticos en base a sus conocimientos adquiridos que puede ser individual o grupal, exponer el desarrollo de sus trabajos, intercambiar ideas, además tienen la oportunidad de

resolver problemas planteados y a la vez alcanzar propuestas que contribuyan a la mejora continua en su centro de trabajo.

En el Callao Nazario (2017) en su Tesis de Maestría denominada Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, Perú 2017”, del análisis efectuado se puede precisar que para contar con una gestión administrativa eficiente y eficaz, vale decir, al servicio de la ciudadanía es necesario que las capacitaciones brindadas a sus trabajadores sean de manera correcta con conocimientos generales y específicos referidos a todos los procesos administrativos tales como:

Planeamiento.- Mediante un programa de capacitación apropiado permitirá a la organización hacer planes de previsión priorizando las necesidades más elementales de los trabajadores y los puestos de trabajo, en aras de lograr la visión y los objetivos establecidos.

Organización.- A través de las capacitaciones continuas la organización de la empresa será ordenada, el desarrollo de las tareas serán de manera adecuada y oportuna, en función al grado de aprendizaje y la motivación de sus colaboradores.

Dirección.- Una capacitación sobre dirección, permitirá a los directivos tomar decisiones relevantes y acertadas, para el logro de los objetivos de la empresa en el corto y largo plazo, basada en el aprendizaje, las innovaciones, los valores y principios.

Control.- Las capacitaciones relacionadas a las actividades de control, en forma general y/o específica sobre políticas y procedimientos de control previo, concurrente y/o posterior fortalece los conocimientos de los funcionarios, directivos y personal, asegura de manera real y efectiva el desarrollo correcto de sus operaciones de la organización, reduce los riesgos y retroalimenta el trabajo de los colaboradores subordinados cuando la circunstancia así lo exige.

En Trujillo, el autor Vigo (2015) de su trabajo de investigación realizado al Hotel & SPA “La Hacienda”, se desprende que dos (02) importantes etapas de la gestión administrativa tales como: la planificación y el control se encuentran en un nivel bajo,

mientras que la dirección y la organización en un nivel favorable; mi apreciación personal, es que ello se debe como consecuencia de falta de capacitación de manera integral en los cuatro (04) importantes procesos de la gestión administrativa dirigida al personal directivo y subordinado de tal manera que fortalezca sus conocimientos y mejore sus habilidades, a fin que conduzca a una gestión administrativa de calidad y altamente rentable.

De otro lado, considero que debe ser preocupación constante de la alta dirección, promover capacitaciones directamente relacionadas con los procedimientos administrativos, como una herramienta eficaz, real y efectiva de una buena gestión administrativa y el logro de los objetivos fijados.

En Lima Umiña (2017) en su trabajo de investigación destaca a las capacitaciones en su rol sumamente importante, para mejorar los niveles de productividad y desempeño laboral del personal en una organización; siempre y cuando estas se encuentren en directa relación con las labores de los colaboradores.

Según mi apreciación personal, para lograr que las capacitaciones produzcan los resultados que se esperan alcanzar, el responsable de la oficina de Recursos Humanos o quien haga sus veces dentro de la organización, debe priorizar en el programa de capacitación los temas de mayor relevancia, según las áreas críticas de la entidad, a fin que la capacitación se realice de la manera más apropiada, adecuada y oportuna, que contribuya a contar con una gestión administrativa eficaz, eficiente y al servicio de la ciudadanía.

En Juliaca Tola (2015) en su tesis de investigación sobre Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los hospitales III de ESSALUD de la Región Puno -2012, se puede apreciar que, para contar con servicios de salud de calidad en los hospitales, es decir, con una buena gestión administrativa, las capacitaciones al personal deben estar orientadas a temas específicos, desarrollados por personal altamente calificado; así como, con experiencia y conocimientos en el avance acelerado de la tecnología, esenciales e imprescindibles para brindar servicios y atención individualizados y especializados a los pacientes y público en general.

En la Región Cajamarca Contreras (2017) en la obra de investigación Capacitación y su Influencia en la Gestión Administrativa de la Empresa de Lácteos “Ganadera del Norte”

de la provincia de Cutervo. Cajamarca. Perú. 2017, se puede confirmar que la capacitación y la gestión administrativa van de la mano, en gran medida que sin una adecuada orientación acerca de las funciones y procesos a realizar al personal ya sea administrativo u operacional, no se podría llegar a alcanzar los objetivos organizacionales, ni mucho menos una correcta ejecución de las actividades laborales, es por ello que en gran medida que la capacitación influye de manera directa en la gestión administrativa, los programas de capacitación deben ser diseñados de acuerdo al giro de negocio de la empresa, de tal manera que permita al personal directivo y subordinado conocer a plenitud las labores que van a realizar y de otro lado, con esfuerzos y trabajo en equipo convierta a la empresa en exitosa y competitiva.

En Iquitos Ramos (2015) en la tesis de investigación Propuesta de un programa de capacitación para mejorar la capacidad de gestión de los directivos de educación secundaria básica de la ciudad de Iquitos – 2014.

Se puede inferir de acuerdo a lo investigado por el autor que, debido a la ausencia de programas de capacitación al personal directivo, docente y administrativo la gestión institucional presenta falencias y deficiencias, obstaculizando realizar con éxito todos los procesos fundamentales tales como: organización, planificación, dirección y control y de otro lado, obstruyendo de una y otra forma las correctas funciones a seguir ya sea de manera grupal y/o individual.

En mi apreciación personal, en aras de coadyuvar con la gestión administrativa de los colegios secundarios, la Dirección Regional de Educación debe promover capacitaciones acorde con las funciones que realiza el personal, contratando para el desarrollo de los temas a tratar a personal capacitado y calificado, con la debida experiencia en el manejo de las instituciones públicas de tal manera que mejore la gestión administrativa de las mismas.

En Pucallpa Paredes y Reátegui (2017) en su obra de Investigación Capacitación Empresarial y su Incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016.

De la lectura a la investigación en mención, se determina la influencia y la relación directa entre las dos variables mencionadas y de estudio, por lo que repercute especialmente en las actividades y producción del personal, por ende, el poder brindar capacitaciones de

manera continua y apropiada al personal permitirá que estos puedan obtener conocimientos y habilidades que hagan que su labor sea cada vez más efectiva y eficiente.

En este orden de ideas, la toma de decisiones por parte de los directivos de la empresa de diseñar programas de capacitación, que permita a los colaboradores su desarrollo profesional, laboral y personal, juega un rol importante que contribuye de manera positiva y acertada contar con una buena gestión administrativa, acorde con las exigencias de un mundo globalizado y competitivo en el cual vivimos.

Con referencia a las teorías relacionadas al tema, fuentes de información fidedignas que respaldan de manera consistente la investigación realizada, los autores Castellano y Trujillo (2016) definen a la capacitación como: Los programas de capacitación, son elementos de gran importancia, que sirven como una respuesta satisfactoria a la problemática detectada y a la vez se convierten como base fundamental para orientar acciones posteriores.

Por tanto, estando a lo expuesto, por el citado autor se concluye que los programas de capacitación son herramientas claves, es decir, de vital importancia, pues mejora el grado de desempeño en sus labores cotidianas de los trabajadores, permite adaptarse fácilmente a los cambios que se presentan no solo al interior de la organización, sino fuera de ella. Asimismo, contribuye de manera real y efectiva, a que las labores se desarrollan dentro del marco del respeto y observancia de la constitución, las leyes, los reglamentos internos; entre otros.

En el año 1995, Werther, citado en Bohlander George, Snell Scott y Sherman Arthur (2001) según la investigación de dichos autores, de mis apreciaciones personales las capacitaciones son los mecanismos más adecuados y apropiados que actualiza, fortalece y desarrolla sus habilidades y conocimientos del trabajador capacitado, el mismo que estaría en ventaja para competir con otro trabajador de cualquier entidad pública y/o privada, en las mismas condiciones y con igualdad de oportunidades. Asimismo, aquellos trabajadores bien adiestrados, es decir, calificados y capacitados, fácilmente podrán concursar a nuevos puestos de trabajo en otras entidades, con sueldos más atractivos y con mejores oportunidades en el plano laboral y personal.

Por su parte, el autor Ibáñez (1997) citado en Bohlander et al. (2001), menciona que la capacitación es un procedimiento que al corto tiempo fortalece los conocimientos de los colaboradores y por consiguiente, eleva el nivel de su desempeño y productividad en su

centro de trabajo, promueve al mejoramiento de su desarrollo personal, convirtiéndole en eficiente y eficaz.

Desde mi punto de vista, el autor destaca la importancia de la capacitación cuyo objetivo principal es abundar los conocimientos teóricos y prácticos, por ende mejora de manera significativa su desempeño en su puesto de trabajo de los servidores públicos o privados; sin embargo, toda capacitación debe reunir ciertos requisitos imprescindibles para alcanzar los resultados esperados tales como:

- En función al grado académico y experiencia alcanzada por el servidor;
- Relacionados con temas generales para aquellos trabajadores que por primera vez se inician a trabajar;
- Temas específicos para aquellos colaboradores que les han encomendado trabajos de responsabilidad;
- Entre otros.

Según la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR (2017) uno de los grandes propósitos de la capacitación es mejorar y fortalecer el desempeño de los servidores públicos; siempre y cuando se encuentre directamente relacionada con el puesto de trabajo; en este orden de ideas, los servidores civiles deben capacitarse de acuerdo a los objetivos de la entidad a la cual representan, con prioridad en áreas críticas de alta responsabilidad.

Según el SERVIR, se puede inferir que un programa de capacitación es aquel en donde el trabajador o miembros de una organización o institución, recibirán toda la información, entrenamiento y conocimientos con respecto a sus funciones o perfil laboral, permitiendo así, que puedan ser mucho más eficientes, eficaces y competitivos, con respecto a sus actividades diarias que realizan.

Como objetivo general de Programa de Capacitación es lograr que en el corto y mediano plazo el cambio de actitud de los colaboradores, para el ejercicio correcto de sus funciones encomendadas; asimismo, dentro de los objetivos específicos citamos a los siguientes: a) Otorgar los criterios técnicos en la elaboración de un Programa de Capacitación de acuerdo a la real necesidad existente de los trabajadores que van a ser capacitados y al avance acelerado de la tecnología, b) Elegir los contenidos apropiados para elaborar el programa de capacitación teniendo como base las necesidades que se pretenden satisfacer de los capacitados en el corto plazo, c) Ofrecer a todos los trabajadores un panorama general, del contenido y alcances del programa de capacitación, a fin que tomen conocimiento a plenitud de las materias a tratar, el tiempo y duración y d) Facilitar los elementos principales de evaluación, del programa de capacitación, retroalimentándolo según las circunstancias.

Podemos confirmar que la capacitación resulta ser de suma importancia toda vez que los trabajadores participan, brindan y aportan de manera significativa sus conocimientos adquiridos en sus puestos de trabajo y sobre todo en sus funciones que realizan; asimismo, actúan en un marco de valores y principios, se denota mayores niveles de productividad y rendimiento en el desarrollo de sus actividades cotidianas, se adaptan fácilmente a los cambios, muestran interés por el trabajo en equipo; entre otros, factores positivos.

La importancia de elaborar un Programa de capacitación, se destaca en los siguientes aspectos:

- Sirve de guía técnica – normativa al capacitador, conocer muy de cerca el cronograma y desarrollo de las acciones de capacitación a medida que se ejecuta.
- Sirve como una forma de prever los recursos tanto humanos, como materiales y otros medios auxiliares para llevar a cabo el programa de capacitación de manera adecuada y oportuna.
- Permite contar con información relevante, necesaria y fidedigna para realizar y ejecutar exitosamente un proyecto de capacitación.
- Permite conocer con oportunidad en el tiempo el número de colaboradores a capacitar y a la vez determina conocer si la capacitación se llevará a cabo individualizada o grupal.

- Establece en forma clara y precisa las propiedades de los trabajadores que serán capacitados, tomando en cuenta su edad, nivel y/o grado académico y experiencia respectivamente.
- Es de gran utilidad describir las actividades que va a realizar el capacitado, en tiempo y espacio, a fin de lograr el cien por ciento (100%) de los objetivos del programa de capacitación, en un determinado tiempo.

La estructura y contenido de un programa de capacitación, en forma previa debe estar estructurado, con ciertos criterios técnicos y parámetros tales como: cronograma de actividades, necesidades de la capacitación, temas genéricos y de especialidad y número de participantes de la entidad.

Las dimensiones de un programa de capacitación, se encuentra directamente relacionado con la información obtenida en campo y en gabinete, a través de los siguientes ítems:

La dimensión Evaluación de Necesidades de la Capacitación, en el presente caso resulta importante mencionar a los autores Bohlander y Snell (2012) citados por Pinedo (2016) los cuales destacan el gran movimiento existente en los negocios, situación que obliga a los gerentes de las empresas a mantener debidamente actualizados y adiestrados a sus colaboradores, previa evaluación de las necesidades de capacitación, el nivel o grado académico alcanzado por los colaboradores y la estructura organizacional.

Esta herramienta de gran utilidad denominada “capacitación”, llevada a cabo sobre temas genéricos como actividades blandas, valores, principios, código de ética; entre otros; así como temas específicos relacionados directamente al giro del negocio, será el camino más directo para alcanzar en tiempo real al éxito de la empresa, convirtiéndole en competitiva y rentable; asimismo, permitirá a sus colaboradores adaptarse fácilmente a los constantes cambios y al avance de la tecnología cada vez más acelerada.

Para Louffat (2012) destaca la importancia de conocer en forma previa las necesidades de capacitar al personal de una organización, incidiendo que dicha información es el punto clave que determinará el programa de capacitación; en este orden de ideas, comparto con el autor que contar en forma oportuna y adecuada con tan importante información, servirá para

descubrir de antemano en que debemos centrar y priorizar la capacitación, además quienes deben ser capacitados y sobre que temas.

Las necesidades que se pretenden satisfacer a los trabajadores mediante la capacitación es la primera etapa para diseñar un programa de capacitación, lo que se busca en esta etapa es descubrir de antemano en que rubros se debe enfatizar la capacitación, por ello se debe conocer cuál es la verdadera motivación para capacitar al personal, si hablamos de motivaciones tenemos varios ejemplos, como: la carencia de nivel competitivo del personal, la necesidad de cambio para adecuarnos a las nuevas tecnologías, o realidades; en este sentido, el personal del IESTP “Perú Japón”, debería capacitarse permanentemente para estar a la altura de las circunstancias y a la modernidad en lo que respecta a gestión administrativa.

La dimensión Diseño de la Capacitación, para Bohlander y Snell (2012), en su trabajo de investigación realizado, precisan que cuando las necesidades de la capacitación se encuentran claramente definidas, es importante diseñar el tipo de enseñanza – aprendizaje que los capacitados van a recibir, para ello se debe tomar en cuenta algunos parámetros imprescindibles tales como:

- Logros de la capacitación, más conocidos como objetivos;
- El desarrollo y contenido de los temas;
- Conocer el grado de conocimientos, nivel académico alcanzado y experiencia del personal que va a ser capacitado y
- Requisitos mínimos que debe tener el capacitador como: amplio conocimiento y dominio de los temas, lenguaje sencillo de fácil entendimiento de los participantes, experiencia del trabajo grupal, es decir, en equipo: experiencia en prácticas dirigidas a los asistentes, entre otros.

Según mi apreciación personal, este diseño de la capacitación se podrá lograr, siempre y cuando el Jefe de la Oficina de Recursos Humanos o quien haga sus veces, realice una verdadera planificación del programa de capacitación, basada principalmente en los requerimientos y prioridades de las diferentes áreas de la organización, y además previa identificación y selección del personal que va a ser capacitado.

Por su parte el autor Louffat (2012) señala que en dicha etapa lo que se busca es que los parámetros antes mencionados sean considerados en el contenido del programa de capacitación.

De lo expresado por el autor antes mencionado, se desprende que el programa de capacitación en la medida que sirve de documento técnico normativo, mediante el cual se planifica la capacitación, se describen los objetivos, se indica el número de colaboradores con que cuenta la entidad, se identifican las necesidades de capacitación, según los requerimientos de cada área, debe ser elaborado por personal especialista con la debida experiencia.

Según mi opinión personal, para la elaboración del programa de capacitación, se podría designar a un Comité integrado por lo menos con tres (03) miembros de los cuales uno (01) debe ser Presidente y dos (02) integrantes; asimismo, de los tres (03) por lo menos uno (01) debe poseer conocimientos en el área de personal, uno (01) en el área de planificación y uno (01) en el área de administración; de tal manera que el programa de capacitación sea técnicamente elaborado, flexible, pueda ser modificado, la vigencia no debe ser mayor de un (01) año; con el objeto que cumpla de manera real y efectiva con su finalidad en el corto y mediano plazo

La Dimensión Implementación de la Capacitación, para Bohlander y Snell (2012), en su tesis de investigación realizada señalan que las organizaciones, en las normas internas que elaboren es el momento más oportuno y adecuado para considerar aspectos importantes para su implementación de forma correcta, como los tipos de capacitación, seleccionando aquellos que serán aplicados a los funcionarios y directivos con poder de decisión y los que serán de aplicación del personal sub ordinado.

En este orden de ideas, juega un papel importante el rol que debe cumplir la oficina de personal de la organización, en la medida que a través de una directiva interna, formalice las instrucciones claras, sencillas y sobre todo precisas, para llevar a cabo el programa de capacitación; la misma que debe ser de alcance de todo el personal que labora en la entidad, es decir, gerentes y personal sub alterno; asimismo, debe contener disposiciones generales, específicas, definiciones, responsabilidades y sanciones en caso de incumplimiento. Este documento técnico – normativo, permitirá el ordenamiento del programa de capacitación y alcanzar resultados positivos tanto para la empresa como para los trabajadores.

Louffat, (2012) citado en Pinedo (2016) señala que la etapa de implementación es la base fundamental para la ejecución de los programas de capacitación; para ello se debe tomar debida nota de los factores más relevantes que intervienen durante la ejecución de la capacitación, como lugares, capacitadores, costo – beneficio, temas que deben ser abordados, periodo de tiempo; entre otros.

Durante la implementación del programa de capacitación, en un primer momento sería importante contar con los servicios profesionales de expositores de la misma entidad, es decir, interno que reúnan ciertas cualidades tales como: liderazgo, comunicación fluida, que no solamente analice, sino que también tenga la capacidad de solucionar los problemas expuestos por los participantes, que tenga valores y principios como ética profesional, integridad, respeto, que sea flexible a fin de poder sobre llevar las diferentes opiniones durante las intervenciones de los capacitados y un aspecto muy importante que los costos por los servicios brindados sean razonables, con el objeto que permita la mayor participación de los trabajadores de la organización.

Sin embargo, resulta de singular importancia contratar los servicios profesionales de capacitadores externos altamente especializados en determinadas materias, especialmente en áreas críticas de la entidad, que posean amplios conocimientos y dominio en el manejo de sistemas, que se mantengan actualizados en la normativa vigente aplicada, que tengan habilidades para adaptarse fácilmente a los cambios. No obstante, la desventaja sería que, por los altos costos de la capacitación especializada, solo podrán acceder personal seleccionado de acuerdo a su ámbito de competencia funcional dentro de la organización.

La Dimensión Evaluación del Programa de Capacitación, para los autores Los autores Bohlander y Snell (2012) en su trabajo de investigación, mantienen la plena convicción que la capacitación necesariamente debe ser verificada, especialmente en la etapa de ejecución, como una práctica sana de asegurar su efectividad en tiempo real.

En la actualidad hay gran cantidad de métodos para medir la efectividad de las capacitaciones, lo que debemos hacer es realizar seguimientos a los programas de capacitación, muchas veces se realizan muy bien; no obstante, no miden el impacto; a ello se aúna el hecho; que no miden el antes y el después, es decir, el cambio de comportamiento de los capacitados.

En la evaluación, surgen cuatro situaciones:

- La medición: es decir, la situación del capacitado antes de serlo.
- La situación deseada: es la proyección de lo que el capacitado debe lograr.
- La situación lograda: tiene que ver con lo que se ha conseguido con el capacitado y
- La situación mantenida: se refiere a la capacidad de medir la impresión y la transmisión del conocimiento.

La teoría de la gestión administrativa, la autora Huisa (2013) sostiene que la gestión administrativa está conformada por cuatro (04) elementos de gran importancia, incidiendo que sin ellos sería sumamente difícil que pueda funcionar, siendo relevante citar al: planeamiento, organización, dirección y control respectivamente, todos estos procesos cumplen una función importante de garantizar que los ciudadanos o usuarios reciban productos y servicios de calidad vale decir, con eficiencia y eficacia, siendo que para lograr los resultados que se esperan alcanzar, se debe asumir no solo el presente, sino también el pasado y el futuro.

Es importante hacer notar, que los cuatro (04) elementos antes descritos de la gestión administrativa son pilares fundamentales que sirven de base principal para que toda entidad pública o privada conduzca sus destinos; los mismos que deben ser manejados en forma correcta y responsable, caso contrario conlleva al fracaso inminente de la organización y repercute en los servicios deficientes brindados al cliente o usuario.

Ante ello, se debe inferir que la gestión administrativa debe permitir que los directivos de instituciones públicas o privadas puedan convertirse en líderes, transformando a su personal bajo supervisión, a fin que enriquezcan sus conocimientos, permita su desarrollo laboral y personal, para ser competitivos; siendo que para lograrlo es necesario de constantes capacitaciones, asimismo, los gerentes deben demostrar en todo momento interés, motivación, diligencia, a fin que los objetivos previamente establecidos se puedan alcanzar en tiempo razonable.

La calidad de la gestión administrativa, según la autora Huisa (2013) señala: la calidad de servicio al cliente es de vital importancia en las organizaciones, en gran medida que busca

la satisfacción plena del cliente, a fin que regrese y a la vez recomiende a otras personas visitar la empresa para satisfacer sus necesidades ya sea en bienes o servicios; en este orden de ideas, la calidad de servicio al cliente se complementa en forma directa con una buena gestión administrativa, para cuyo efecto se debe considerar aspectos tan importantes como: el compromiso de cumplir con las funciones asignadas con diligencia, innovar constantemente, conocer muy de cerca los gustos y preferencias de los potenciales clientes, aceptar reclamaciones y sugerencias por parte de ellos, los directivos deben monitorear en forma periódica el trabajo realizado por el personal subalterno, de tal manera que se puedan subsanar las deficiencias, efectuar cambios y retroalimentar cuando consideren necesario, para lograr dichos aspectos juega un papel importante que tanto gerentes como empleados reciban capacitación en forma permanente.

De otro lado, es de precisar que brindando servicios de calidad a nuestros clientes lograremos que la empresa sea sostenible en el tiempo; así como, obtener cada año mayores utilidades y mantener un buen prestigio.

De las afirmaciones antes expresadas, se destaca el rol que cumple la calidad en la gestión administrativa, como la competencia de una entidad pública o particular para prestar los bienes y servicios que den valor y cubran las expectativas de los ciudadanos, a la vanguardia con la tecnología, la comunicación y la modernización; a fin de hacer cada vez más accesibles y rápidos los servicios al público usuario.

Las dimensiones de la gestión administrativa, se destaca cuatro (04) procesos de gran importancia tales como: planificación, organización, dirección y control.

Los procesos de la gestión administrativa, sirven como soporte para la ejecución de las diferentes actividades de la organización; asimismo, influye en el desarrollo de los colaboradores, brindándoles seguridad y confianza, para cumplir a cabalidad, es decir, en forma oportuna y adecuada con las labores encomendadas, en tal sentido, tanto directivos como personal subordinado están obligados bajo responsabilidad en conducir los cuatro (04) grandes procesos de la gestión administrativa de la manera más correcta y apropiada.

Para fortalecer y cumplir con los objetivos de la presente investigación, he considerado necesario tomar como referencia teórica a la autora Huisa (2013) y su libro de Gestión

Administrativa, en donde desarrolla cuatro dimensiones para la Gestión Administrativa que a continuación se indican:

La planificación es la parte fundamental de la gestión administrativa de una institución y se sustenta en precisar los propósitos, las metas, los recursos y las acciones definidas que se llevará a cabo para lograr los lineamientos de la institución. En ese sentido, el proceso de planeamiento administrativo define con claridad y precisión los recursos humanos y materiales, el financiamiento económico, los plazos de ejecución de las actividades; entre otros, en aras de lograr el desarrollo integral de una organización.

De otro lado, del análisis a lo definido por la autora en mención, se infiere que el planeamiento guarda relación directa con los objetivos fijados por la empresa; así como las sugerencias de cómo lograrlos. Así, siendo la planificación el primer elemento del proceso, se señalan los logros que se desean alcanzar, como resultados de calidad, con objetivos claros, precisos, y analizados continuamente ante un posible inconveniente o deficiencia.

La organización, según la autora Huisa (2013) precisa que es un elemento de la gestión administrativa, que se relaciona con varios factores tales como: la distribución de las tareas, la asignación de los recursos humanos, materiales, tecnológicos, económicos; entre otros. Asimismo, se designa a la autoridad con poder de decisión, se considera el procedimiento correcto de la asignación del trabajo, se distribuyen los recursos de acuerdo a las necesidades planteadas por los integrantes de la entidad; de tal manera que permita oportunamente conseguir los propósitos designados.

De otro lado, de las afirmaciones efectuadas por la precitada autora, la organización describe como ordenar y distribuir equitativamente los procesos, actividades y tareas entre todos los colaboradores, a fin que les permita aplicar un óptimo y racional uso de los recursos y materiales asignados y disponibles, para el logro de los objetivos que se esperan alcanzar. Debiendo priorizarse y formalizarse a través de un plan estratégico anual, de obligatorio cumplimiento y en aras que dichos objetivos sean alcanzados en el corto, mediano o largo plazo.

La dirección, según la autora Huisa (2013) señala que el elemento de la dirección dentro de la planeación estratégica abarca una mística respecto a la subordinación con el fin de alcanzar los objetivos estratégicos. Los colaboradores son motivados, guiados y monitoreados por el directivo quien tiene la función y la responsabilidad de hacerles conocer

sus errores o falencias y posteriormente guiarles para una mejor actuación y lograr cumplir los objetivos. De esa forma, el directivo utilizará los métodos específicos dentro de la teoría del liderazgo.

La dirección es aquella en donde el personal subalterno realiza sus labores bajo subordinación, motivados, evaluados y monitoreados por el directivo competente, quien actúa con liderazgo y con autoridad delegada; de tal manera, que toda deficiencia detectada en desmedro de la organización, sea comunicada oportunamente a los colaboradores ya sea en forma expresa o verbal, para su corrección inmediata y para lograr obtener resultados eficientes y eficaces que conlleven al éxito de la organización.

El Control, según las afirmaciones de la autora Huisa (2013) sostiene que es aquella etapa importante de los procesos administrativos dentro de las organizaciones que se basa en la medición - evaluación del ejercicio y posterior a ello, cuya finalidad es la acción de corregir ciertas flaquezas si se encontrase. De esta manera, el control es un proceso esencialmente moderador”. Es el procedimiento más eficaz y apropiado que permite cautelar que las tareas realizadas dentro de la entidad, se ciñan estrictamente a las planificadas.

El control como elemento esencial de la gestión administrativa, permite medir el desempeño en relación a los objetivos trazados; así como, identifica los posibles problemas o desviaciones existentes y oportunidades de mejora, contribuyendo a la implementación de las recomendaciones impartidas, para alcanzar el logro de los objetivos planificados, coadyuvando a una gestión administrativa con eficiencia y eficacia.

Con referencia a la formulación del problema, en base a la problemática planteada, se formula el problema general, a través de la pregunta de investigación siguiente:

¿De qué manera la ejecución de un Programa de Capacitación, mejorará la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018?

Asimismo, se formula los problemas específicos mediante las siguientes preguntas:

- a) ¿Por qué es importante el diagnóstico de las necesidades de un programa de capacitación en la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú –Japón”, Chachapoyas 2018?
- b) ¿Por qué el diseño del programa de capacitación influye en la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018?
- c) ¿Por qué la implementación del programa de capacitación es un factor importante en la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018?
- d) ¿Por qué la evaluación del programa de capacitación es un factor predominante en la mejora de la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018?
- e) ¿Qué programa de capacitación sería el más apropiado y adecuado, que permita optimizar de manera real y efectiva la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018?

En cuanto a la justificación del problema, cabe destacar lo afirmado por el autor Hernández (2014) “la justificación de una indagación debe indicar el motivo argumentando sus razones por la que cree que es válido y se realiza de tal manera”.

Mediante la justificación debemos demostrar a todas luces la necesidad y la importancia del estudio.

Tomando en cuenta, las afirmaciones efectuadas por el autor antes citado, podemos establecer tres dimensiones de la justificación de este trabajo de investigación:

La justificación teórica, mediante el presente trabajo de investigación, se podrá en el corto y mediano plazo, mantener actualizados y ampliar de manera efectiva los conocimientos sobre la teoría de la programación de una capacitación, comprender su estructura, y valorar su importancia; para luego llevar a cabo con efectividad, en forma

adecuada y oportuna a los servidores públicos del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón” de la ciudad de Chachapoyas. Así mismo, mediante la capacitación nos permitirá conocer más la importante teoría de la autora Huisa (2013) quien destaca la gran importancia de la gestión administrativa, en la medida que es la única fuente de lograr la distribución equitativa de las tareas, para el cumplimiento en tiempo real con los objetivos organizacionales, justamente a través de los cuatro (04) grandes elementos como son: la planificación, organización, dirección y control respectivamente.

La justificación metodológica, desde el punto de vista metodológico nuestro trabajo de investigación se justifica en gran medida, que servirá como referencia y material de consulta, de directivos y personal subordinado de las diferentes entidades de la Administración Pública, en la medida que fortalecerá la gestión administrativa de las mismas, mediante la capacitación continua.

Asimismo, les permitirá contar con un modelo en la recolección de la información en campo, mediante la encuesta y el cuestionario aplicado a los trabajadores.

La justificación práctica, la presente investigación, desde el punto de vista práctico se justifica como material de consulta y modelo, a fin que futuros investigadores puedan tomar conocimiento a plenitud de la importancia de los programas de capacitación, como la herramienta más apropiada para el éxito de la gestión administrativa de las entidades tanto públicas como privadas.

Asimismo, permitirá, a los directivos la toma de decisiones en la elaboración de los programas de capacitación, a fin de mantener a los trabajadores, actualizados, capacitados y entrenados en el avance acelerado de la tecnología, en la aplicación correcta de las leyes, reglamentos, directivas internas y normas; así como, conocer el código de ética, valores y principios que todo trabajador sin importar su vínculo laboral o la entidad a la cual pertenezca debe conocer en teoría y en práctica, con el objeto que contribuyan con el desarrollo de la organización de manera positiva y acertada.

Con referencia a la formulación de la hipótesis, se consideró la hipótesis general, planteada de la siguiente manera:

Hipótesis de Trabajo **H1** = Existe carácter vinculante entre la variable programa de capacitación y la variable Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”

Con referencia a los objetivos, destacando su importancia como elementos de la investigación realizada, se hace alusión al objetivo general de la siguiente manera: Determinar el carácter vinculante entre un Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.

Asimismo, los objetivos específicos considerados son los siguientes:

- a) Determinar el carácter vinculante entre el diagnóstico de las necesidades de un Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.
- b) Describir el carácter vinculante entre el diseño de un Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.
- c) Describir el carácter vinculante entre la implementación de un Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.
- d) Formular un Programa de Capacitación para lograr el éxito sostenible en el tiempo de la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”.

I. MÉTODO

2.1 Diseño y Tipo de investigación

Diseño de investigación

En nuestro trabajo de indagación, el diseño que he utilizado fue el no experimental, de corte transversal o transaccional. En el presente caso, resulta de especial relevancia citar a los autores Hernández, Fernández, y Baptista (2014) cuando indican: Que la investigación no experimental se caracteriza porque las variables no presentaran ninguna manipulación, en la medida que nos permite observar al fenómeno tal como se presenta en su contexto; de corte transversal, significa que, va a describir las variables, así como examinar su incidencia e interrelación en un determinado momento.

Por consiguiente, en la presente investigación, las variables no presentaron ninguna variación intencional y se analizaron tal cual, se presenta en la realidad, en un tiempo único.

Tipo de Investigación

El tipo de investigación de la presente tesis, fue de tipo descriptivo, relacional y propositivo, habida cuenta que señala y describe la propuesta para una solución definitiva al problema analizado y observado en el contexto (Sampieri 2014).

Se presenta el diagrama de diseño que se ha desarrollado la investigación:

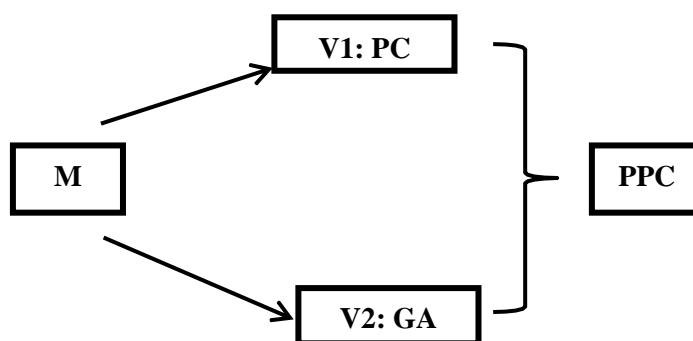


Figura 1. Diseño de la investigación

Fuente: Elaboración propia

Dónde:

- M: muestra
- V1-GA: Gestión Administrativa y su diagnostico
- V2-C: Programa Capacitación
- PPC: Propuesta de Programa de Capacitación

2.2 Variables, Operacionalización Variables

✓ Variable 1: Programa de Capacitación

De las investigaciones efectuadas por el autor Guerrero (2015), se puede inferir que un programa de capacitación es aquel instrumento técnico correctamente estructurado, mediante el cual permite a los colaboradores de cualquier organización recibir capacitaciones, fortalecer sus conocimientos y toda la información necesaria con respecto a sus funciones en el cargo que desempeñan, entendiéndose que mientras más capacitado y adiestrado se encuentre el trabajador, realizará sus labores con más eficiencia y eficacia.

✓ Variable 2: Gestión Administrativa

Huisa (2013) de su trabajo de investigación sobre la Gestión Administrativa, se aprecia en forma clara y precisa que los cuatro (04) elementos de gran importancia como son el planeamiento, la organización, la dirección y el control respectivamente, definen los destinos de la organización, la buena conducción de los mismos conlleva al éxito de manera real y efectiva de la empresa; asimismo, hace referencia que la gestión administrativa se caracteriza no solamente por nuestra convivencia con el presente, sino también con el pasado y el futuro.

Operacionalización de Variables

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	INSTRUMENTO
<p>Variable Independiente:</p> <p>Programa de Capacitación</p> <p>Es un instrumento técnico correctamente estructurado mediante el cual permite a los colaboradores de cualquier organización recibir capacitaciones, fortalecer sus conocimientos y toda información necesaria con respecto a sus funciones en el cargo que desempeñan, entendiéndose que mientras más capacitado y adiestrado se encuentre el trabajador, realizará sus labores con más eficiencia y eficacia. Guerrero J (2015).</p>	Necesidades	Carencia de Nivel competitivo del personal, cambio para adecuarnos a las nuevas tecnologías, actividades blandas.	1,2,3,4,5,6	cuestionario
	Diseño	Desarrollo y contenido de los temas, grado de conocimientos, nivel académico alcanzado y experiencia del personal que va a ser capacitado.	7,8,9,10,11,12	
	Implementación	Tipos de capacitación, Directiva interna, expositores internos y externos.	13,14,15,16,17,18 19,20,21,22	
	Evaluación	Medición, situación deseada, situación lograda, situación mantenida.	23,24,25,26	
<p>Variable Dependiente:</p> <p>Gestión Administrativa</p> <p>Huisa (2013), de su trabajo de investigación sobre la Gestión Administrativa, se aprecia en forma clara y precisa que los cuatro (04) elementos de gran importancia como son: el planeamiento, la organización, la dirección y el control respectivamente, definen los destinos de la organización, la buena conducción de los mismos conlleva al éxito de manera real y efectiva de la empresa; asimismo, hace referencia que la gestión administrativa se caracteriza no solamente por nuestra convivencia con el presente, sino también con el pasado y el futuro. (p.25)</p>	Planificación	Recursos humanos, materiales y económicos; Financiamiento económico; Plazos de ejecución de las actividades; Logros que se desean alcanzar.	1,2,3,4,5,6,7,8	Cuestionario
	Organización	Distribución de tareas; Distribución de recursos y materiales; Designación de funcionarios y directivos.	9,10,11,12,13,14, 15,16,17,18	
	Dirección	Motivación, liderazgo, monitoreo, evaluación; Autoridad delegada.	19,20,21,22 23,24,25,26	
	Control	Medición del desempeño; Evaluación del ejercicio y posterior a ello.	27,28,29,30 31,32	

2.3 Población y Muestra

Población

Según Hernández et, al. (2014) afirman que: La población en el sentido amplio de la palabra es el universo, conformada por todos aquellos elementos que son concordantes en características propias y especificaciones técnicas, los cuales son de gran utilidad para las investigaciones y/o estudios.

Siendo oportuno indicar, que en la presente tesis de investigación, la población estará constituida por todo el personal docente y administrativo del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, que en su totalidad son 50 personas.

. Muestra

Para Hernández, Fernández, y Baptista (2014), afirman “ Es una parte de la población llamada subconjunto, que se selecciona en forma previa a fin que facilite el estudio y análisis” (p.132). La muestra en la presente investigación estará constituida por la misma población bajo estudio, es decir, por todo el personal docente y administrativo del IESTP “Perú Japón. Vale decir, 50 personas.

2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos, Validez y Confiabilidad

En la presente tesis de investigación, con respecto a la técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta, específicamente para ser aplicada entre el personal docente y administrativo del IESTP “Perú Japón”, la misma que nos permitió conocer a profundidad de los mismos trabajadores las variables en estudio; en la medida que para Hernández et, al. (2014), mencionan que: la encuesta es la técnica más utilizada en el campo de las investigaciones por su relevancia y eficacia, habida cuenta que permite contar con información de las mismas personas involucradas en el estudio, sobre sus opiniones, actitudes, aspiraciones, satisfacciones o insatisfacciones, entre otros.

El instrumento de recolección de datos, fue el cuestionario o también llamado test, conformado por varias preguntas precisas, con el objeto que nos permita contar con respuestas consistentes y relevantes relacionadas a la información necesaria del trabajo de investigación con respecto a las variables de estudio.

Para la validez del instrumento se obtuvo de investigaciones anteriores; las mismas que fueron validadas previamente a su aplicación; con respecto a la confiabilidad se aplicó la Escala Alfa de Cronbach, para ello se obtuvo un valor mayor a:

0.70, para indicar que los instrumentos son confiables.

2.5 Métodos para el Análisis de Datos

En la investigación, en primer lugar, se realizó la búsqueda detallada de páginas de investigación, revistas, libros como lo son: Renati, Dialnet, Redalyc, scielo; entre otros, para poder recolectar información confiable, y vinculadas con la problemática de investigación. También se presentó una solicitud a la institución que permita la autorización de la aplicación de los test para realizar el estudio propuesto, luego de ello se seleccionó los instrumentos y la muestra de estudio, procediendo a aplicar el instrumento.

Posteriormente, luego de haber aplicado y recolectado los resultados de la encuesta, se pasó a procesar dicha información obtenida, ingresándolos al programa SPSS versión 22, con el objeto que nos permita obtener datos estadísticos, con respecto a las variables, tablas de resultados, entre otros, de esta manera hemos logrado efectuar un análisis relevante y útil de la información y comprensión de cada una de las variables y sus resultados; así como, plantear la hipótesis en forma correcta.

2.6 Aspectos Éticos

Este trabajo de investigación de tesis, se caracteriza por encontrarse basado en el respeto irrestricto al código de ética; así como, de los valores, principios y deberes establecidos por la universidad “Cesar Vallejo”, en sus normas y directivas internas; en este orden de ideas, no se plagiará, ni copiará ninguna información bibliográfica, ya que todas las establecidas en la presente investigación, estarán citadas con el respectivo nombre de los autores. Así mismo, se deja expresa constancia, que en forma previa hemos contado con el consentimiento previo para la aplicación de la encuesta aplicada al personal docente y administrativo del IESTP “Perú Japón” en Chachapoyas, recolectando información, manteniendo la privacidad de los involucrados, la confidencialidad por parte de los investigadores con respecto a los resultados individuales, y a la vez por parte de los participantes con respecto a los instrumentos aplicados. Todo ello, basado en la veracidad y objetividad de la información recolectada buscando la certidumbre y confiabilidad del resultado obtenido.

II. RESULTADOS

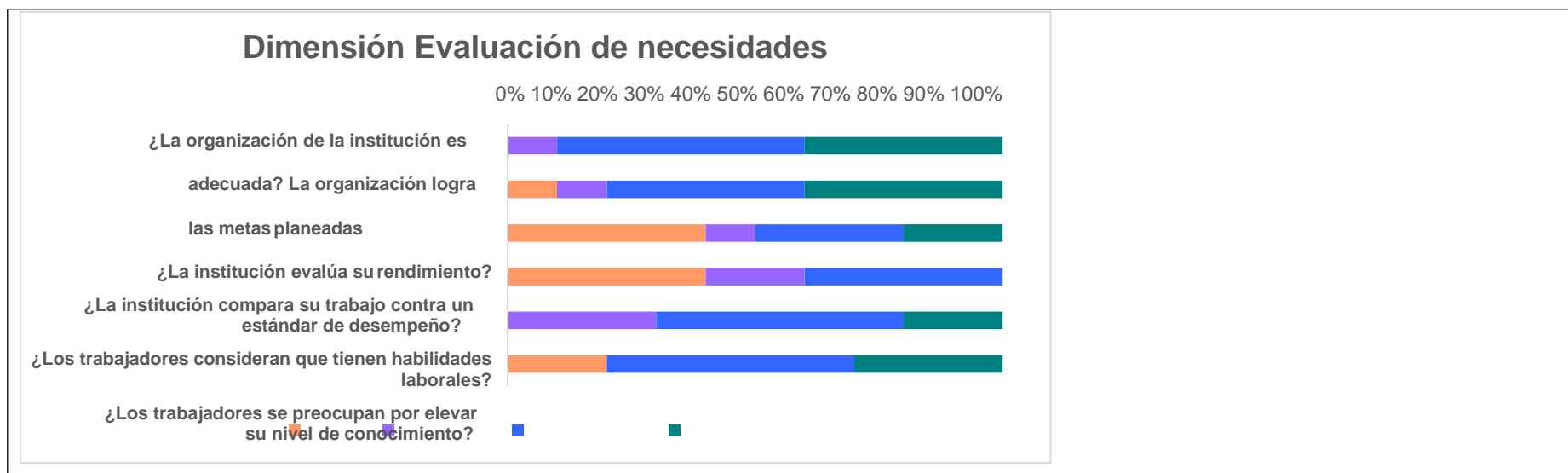
3.1. VARIABLE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN

Tabla 1: Calificación en porcentaje, dimensión de Evaluación de necesidades del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Total
Análisis de la organización					
¿La organización de la institución es adecuada?	-	10,0	50,0	40,0	100,0
La organización logra las metas planeadas	10,0	10,0	40,0	40,0	100,0
Análisis de las tareas					
¿La institución evalúa su rendimiento?	40,0	10,0	30,0	20,0	100,0
¿La institución compara su trabajo contra un estándar de desempeño?	40,0	20,0	40,0	-	100,0
Análisis de las personas					
¿Los trabajadores consideran que tienen habilidades laborales?	-	30,0	50,0	20,0	100,0
¿Los trabajadores se preocupan por elevar su nivel de conocimiento?	20,0	-	50,0	30,0	100,0

En la dimensión Evaluación de necesidades del IESTP “Perú Japón”, Chachapoyas entre el 90 % de los encuestados consideran que en algunas veces y en casi siempre la organización de la institución es adecuada y también se logran las metas; así mismo se percibe que el 50 % de encuestados consideran que la institución nunca o casi nunca evalúa el rendimiento de los mismos, así también el 60 % piensa que la institución nunca o casi nunca compara el trabajo con estándares de desempeño. Esto contrasta con el 70% de los encuestados que piensan si tener habilidades laborales y un 80% de los trabajadores se preocupan por elevar su nivel de conocimiento.

Figura 2: Dimensión Evaluación de necesidades



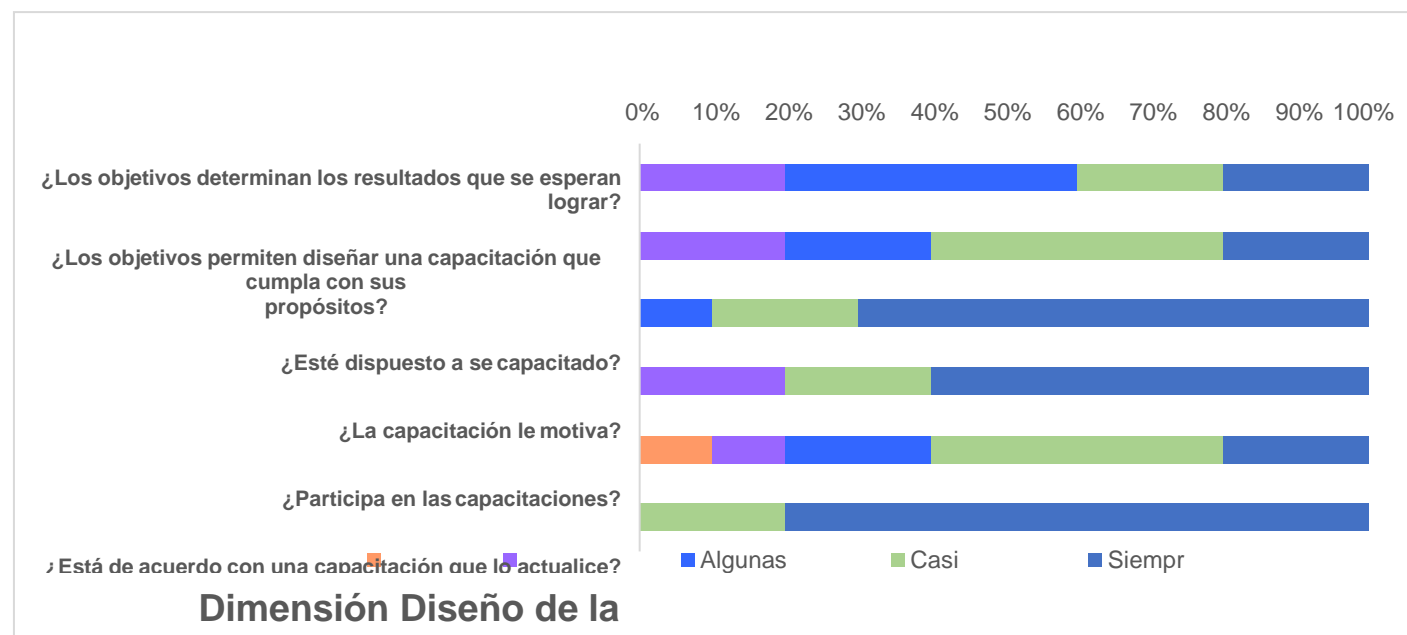
Fuente: Elaboración propia

Tabla 2: Calificación en porcentaje, de la dimensión Diseño de la Capacitación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Objetivos instruccionales						
¿Los objetivos determinan los resultados que se esperan lograr?	-	20,0	40,0	20,0	20,0	100,0
¿Los objetivos permiten diseñar una capacitación que cumpla con sus propósitos?	-	20,0	20,0	40,0	20,0	100,0
Disponibilidad de los capacitados						
¿Esté dispuesto a ser capacitado?	-	-	10,0	20,0	70,0	100,0
¿La capacitación le motiva?	-	20,0	-	20,0	60,0	100,0
Principios de aprendizaje						
¿Participa en las capacitaciones?	10,0	10,0	20,0	40,0	20,0	100,0
¿Está de acuerdo con una capacitación que lo actualice?	-	-	-	20,0	80,0	100,0

En la dimensión Diseño de la capacitación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas, se puede leer que el 100% de los encuestados están dispuestos a ser capacitados. El 80% se siente motivado con las capacitaciones. El 40% de los encuestados consideran que los objetivos si determinan los resultados que se esperan lograr. Además, cerca del 80% de los trabajadores algunas veces, casi siempre y siempre participan en las capacitaciones. Y el total de encuestados (100%) consideran que están de acuerdo con capacitaciones que los actualicen.

Figura 3: Dimensión Diseño de la Capacitación:



Fuente: Elaboración propia

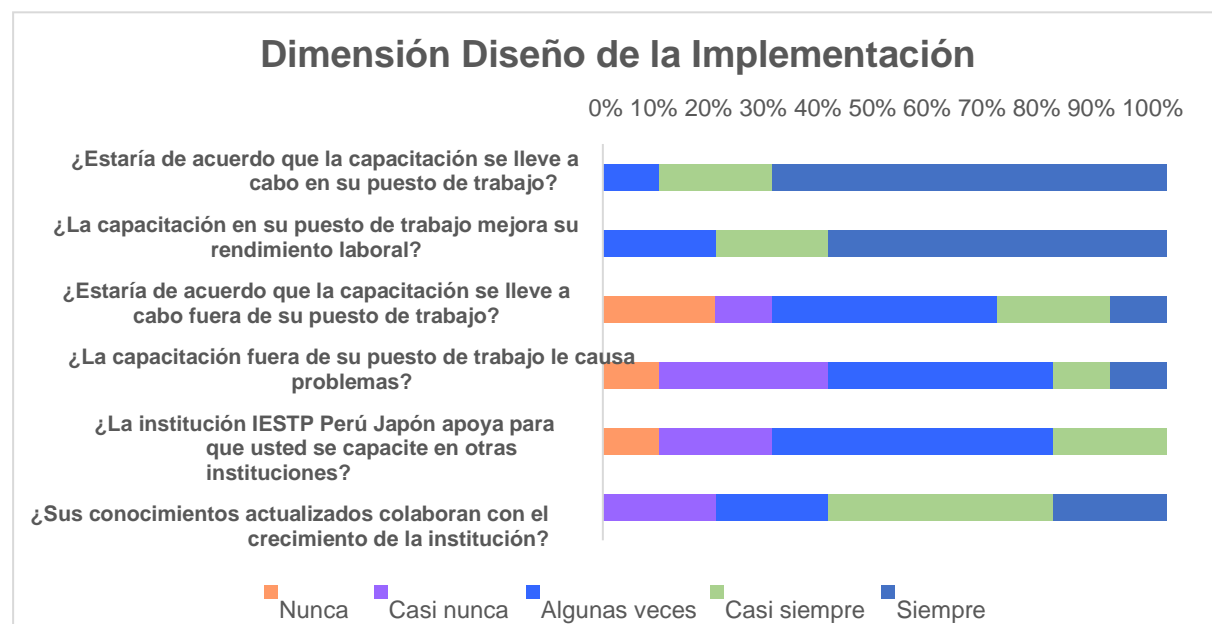
Tabla 3: Calificación en porcentaje, de la dimensión Implementación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Métodos en el puesto						
¿Estaría de acuerdo que la capacitación se lleve a cabo en su puesto de trabajo?	-	-	10,0	20,0	70,0	100,0
¿La capacitación en su puesto de trabajo mejora su rendimiento laboral?	-	-	20,0	20,0	60,0	100,0
Métodos fuera del puesto						
¿Estaría de acuerdo que la capacitación se lleve a cabo fuera de su puesto de trabajo?	20,0	10,0	40,0	20,0	10,0	100,0
¿La capacitación fuera de su puesto de trabajo le causa problemas?	10,0	30,0	40,0	10,0	10,0	100,0
desarrollo gerencial						
¿La institución IESTP Perú Japón apoya para que usted se capacite en otras instituciones?	10,0	20,0	50,0	20,0	-	100,0
¿Sus conocimientos actualizados colaboran con el crecimiento de la institución?	-	20,0	20,0	40,0	20,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión de la implementación del IESTP “Perú Japón” el 90% de encuestados consideran con que la capacitación se lleve a cabo en sus puestos de trabajo. Y el 80% creen en que este método mejorara su rendimiento laboral. El 60 % de encuestados creen en que la capacitación fuera del puesto de trabajo les causa problemas. Así mismo el 60 % de encuestados consideran al tener conocimientos actualizados ayudaran al crecimiento de la institución.

Figura 4: Dimensión Diseño de la Implementación



Fuente: Elaboración propia

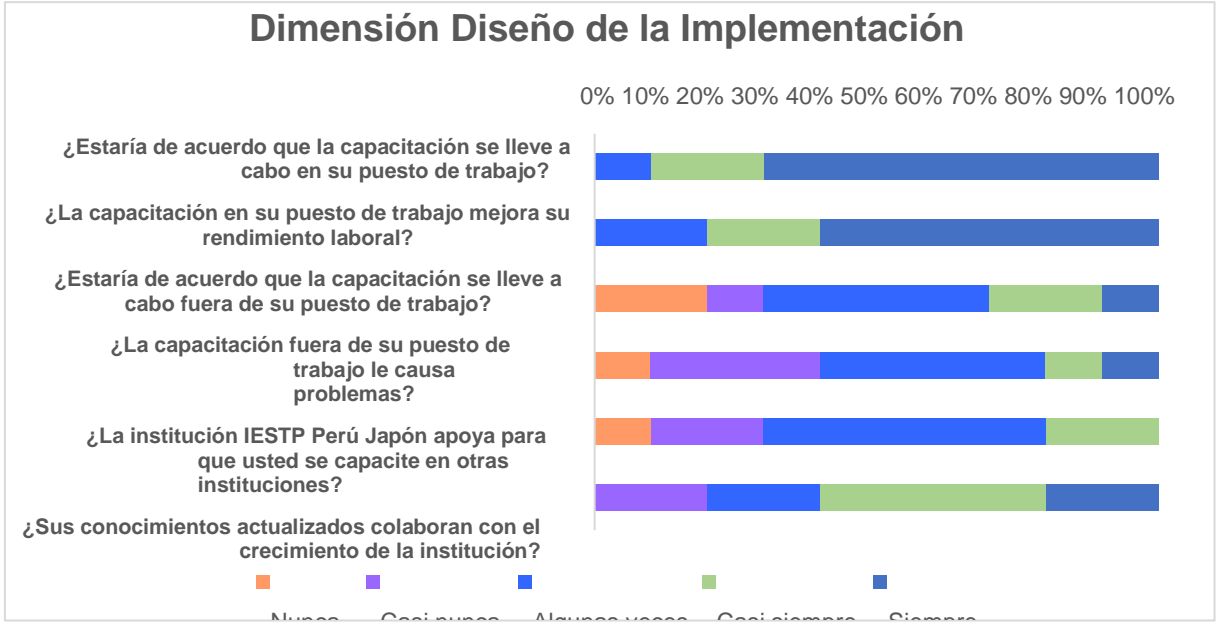
3.2. VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Tabla 4: Calificación en porcentaje, de la dimensión Planificación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Objetivos y misión						
¿Le interesa conocer los objetivos de la institución?	-		30,0	20,0	50,0	100,0
¿Siente que su labor está acorde con la misión de la institución?	-	20,0	60,0	10,0	10,0	100,0
Alternativas						
¿Participa en la elaboración de las alternativas que tiene la institución?	50,0	10,0	30,0	10,0	-	100,0
¿Las alternativas escogidas son las recomendables?	20,0	20,0	50,0	10,0	-	100,0
Recursos necesarios						
¿Se destinan los recursos necesarios para elaborar planes?	10,0	40,0	40,0	10,0	-	100,0
¿La institución le otorga los recursos necesarios para cumplir con sus actividades?	10,0	30,0	60,0	-	-	100,0
Estrategias						
¿Le comunican de las estrategias de la institución?	30,0	10,0	40,0	-	20,0	100,0
¿Participa en las estrategias de la institución?	30,0	20,0	40,0	10,0	-	100,0

En la dimensión planificación del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas, aproximadamente el 80% casi nunca o algunas veces piensan que su labor que desarrollan no está acorde con la misión de la institución. El 60% casi nunca o nunca participan en las alternativas de la institución. El 50% creen que casi Nunca o nunca se destinan recursos para elaboración de planes. El 40% consideran que casi nunca y nunca se les otorgan los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades. El 50% casi nunca o nunca participan en las estrategias de la institución.

Figura 5: Dimensión Planificación



Fuente : Elaboración propia

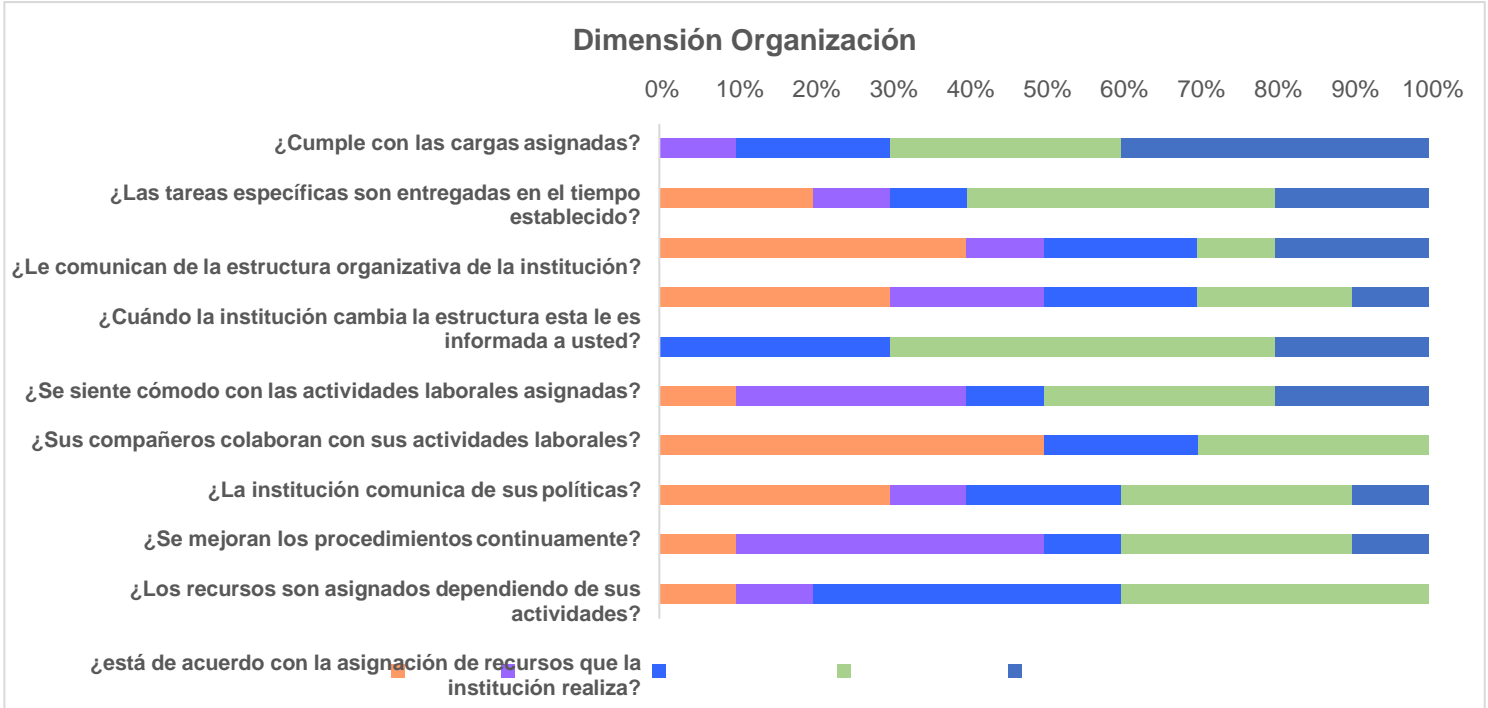
Tabla 5: Calificación en porcentaje, de la dimensión Organización del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Cargas y Tareas específicas						
¿Cumple con las cargas asignadas?	-	10,0	20,0	30,0	40,0	100,0
¿Las tareas específicas son entregadas en el tiempo establecido?	20,0	10,0	10,0	40,0	20,0	100,0
Estructura organizacional						
¿Le comunican de la estructura organizativa de la institución?	40,0	10,0	20,0	10,0	20,0	100,0
¿Cuándo la institución cambia la estructura esta le es informada a usted?	30,0	20,0	20,0	20,0	10,0	100,0
Actividades laborales						
¿Se siente cómodo con las actividades laborales asignadas?	-	-	30,0	50,0	20,0	100,0
¿Sus compañeros colaboran con sus actividades laborales?	10,0	30,0	10,0	30,0	20,0	100,0
Políticas y Procedimientos						
¿La institución comunica de sus políticas?	50,0	-	20,0	30,0	0,0	100,0
¿Se mejoran los procedimientos continuamente?	30,0	10,0	20,0	30,0	10,0	100,0
Asignación de recursos						
¿Los recursos son asignados dependiendo de sus actividades?	10,0	40,0	10,0	30,0	10,0	100,0
¿Está de acuerdo con la asignación de recursos que la institución realiza?	10,0	10,0	40,0	40,0	0,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión organización del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas, cerca del 70% de los encuestados consideran que se les informa sobre los cambios en la estructura de la institución. El 100% está cómodo con las actividades laborales. El 50% de trabajadores nunca o casi nunca colabora con el trabajo del compañero. El 70% de encuestados en algunas veces o nunca son informados de las políticas y procedimientos de la institución. Entre el 60% de encuestados consideran no estar de acuerdo con la forma como se asignan los recursos en la institución.

Figura 6: Dimensión Organización



Fuente: Elaboración propia

Tabla 6: Calificación en porcentaje, de la dimensión Dirección del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Empleados						
¿Mantiene una buena relación con sus compañeros de trabajo?	-	-	40,0	30,0	30,0	100,0
¿La dirección escucha sus recomendaciones y sugerencias?	10,0	40,0	40,0	10,0	-	100,0
Comunicación						
¿Se comunica frecuentemente con la dirección del instituto?	10,0	10,0	80,0	-	-	100,0
¿Las noticias positivas o negativas son comunicadas inmediatamente?	10,0	30,0	40,0	-	20,0	100,0
Conflictos laborales						
¿La dirección soluciona los conflictos laborales?	-	20,0	50,0	20,0	10,0	100,0
¿Evita los conflictos laborales?	-	10,0	60,0	-	30,0	100,0
Estrategias de desempeño						
¿Está de acuerdo con las estrategias de desempeño?	10,0	30,0	30,0	20,0	10,0	100,0
¿La dirección mide su desempeño frecuentemente?	40,0	-	50,0	-	10,0	100,0

En la dimensión dirección del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas, el 100% considera que la relación entre compañeros es buena. El 50% dice que la dirección no escucha las recomendaciones de los trabajadores. La comunicación entre los trabajadores y la dirección de la institución no es fluida, el 20% no lo hace nunca o casi nunca, y el 80% lo hace algunas veces. El 50% trata de evitar los conflictos dentro de la institución. El 40% percibe que la dirección nunca mide el desempeño de los trabajadores.

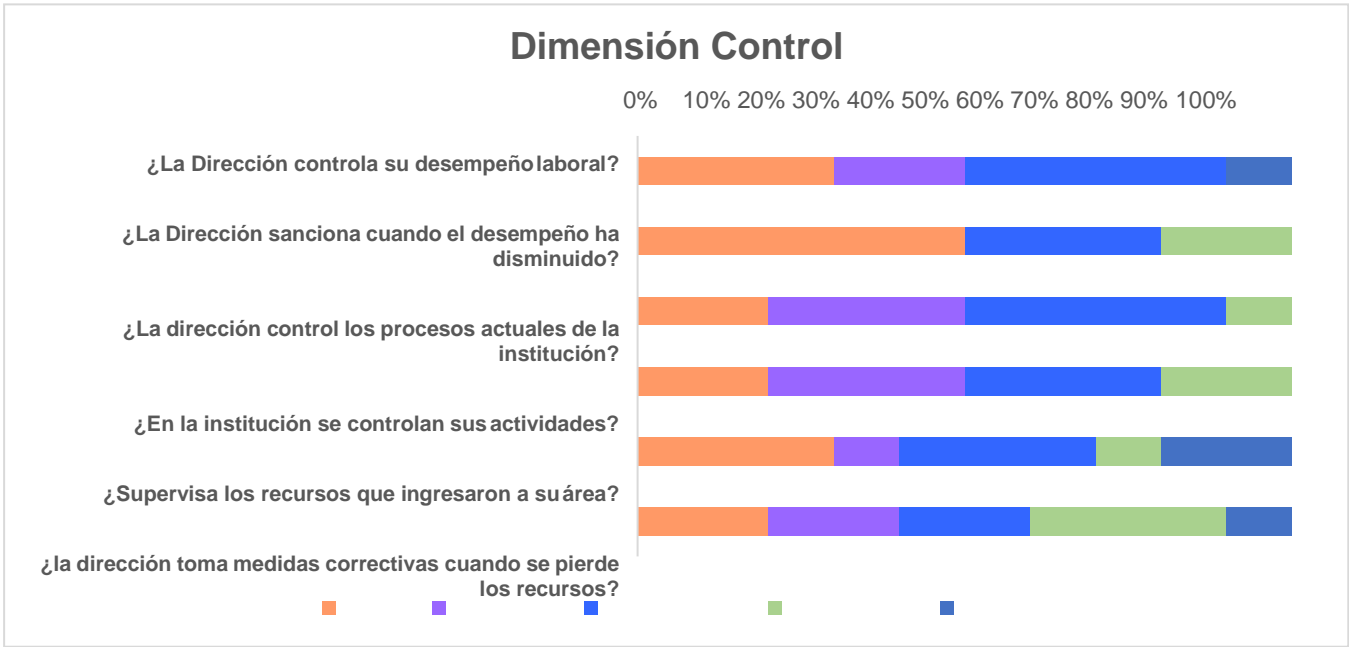
Tabla 7: Calificación en porcentaje, de la dimensión Control del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

	Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre	Total
Desempeño laboral						
¿La Dirección controla su desempeño laboral?	30,0	20,0	40,0	-	10,0	100,0
¿La Dirección sanciona cuando el desempeño ha disminuido?	50,0	-	30,0	20,0	0,0	100,0
Control de procesos y actividades						
¿La dirección control los procesos actuales de la institución?	20,0	30,0	40,0	10,0	-	100,0
¿En la institución se controlan sus actividades?	20,0	30,0	30,0	20,0	-	100,0
Control de recursos						
¿Supervisa los recursos que ingresaron a su área?	30,0	10,0	30,0	10,0	20,0	100,0
¿la dirección toma medidas correctivas cuando se pierde los recursos?	20,0	20,0	20,0	30,0	10,0	100,0

Fuente: Elaboración propia

En la dimensión control del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas, el 50% percibe que nunca o casi nunca hay control del desempeño por parte de la Dirección. El 50% considera si se controlan los recursos que ingresan al área del trabajador. Así mismo, el 40% de encuestados creen que la dirección corrige cuando se pierden los recursos.

Figura 7: Dimensión Control



Fuente: Elaboración propia

3.3 Contrastación de la Hipótesis

Tabla 8: Correlación entre programa de capacitación y la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

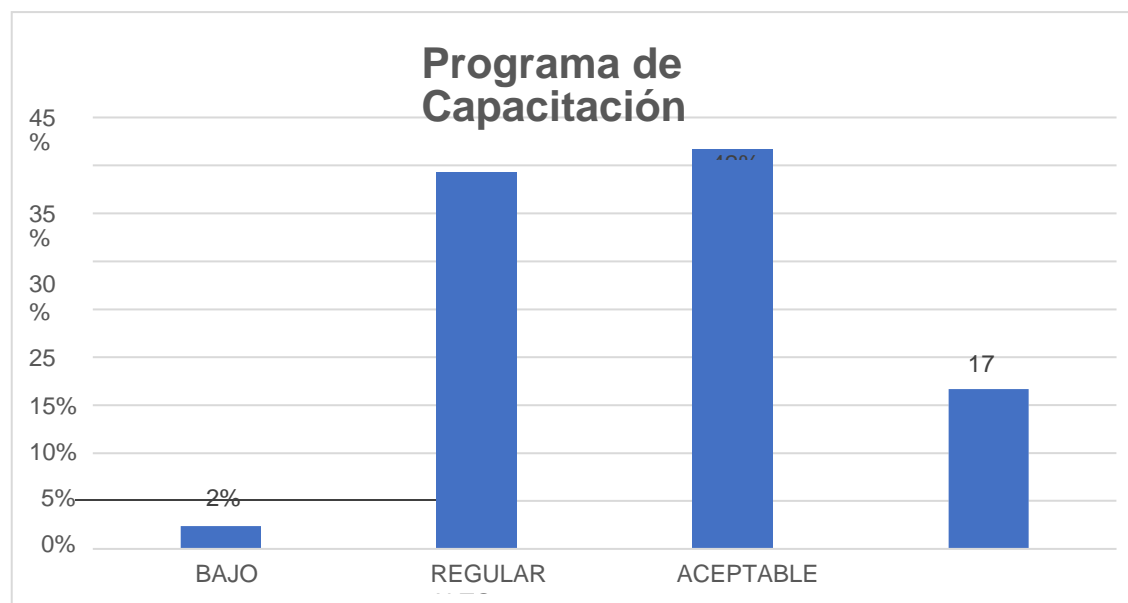
Escala	Gestión Administrativa	
	R	P
Programa de capacitación	0.697	0.025 *

Nota: r: Correlación de Pearson

Significancia: * $p < 0.05$, dos colas, ** $p < 0.01$, dos colas / ns No significativo

El resultado de la prueba estadística arroja una correlación de Pearson de 0.697 por lo que se determina que existe una correlación significativa de ($p < 0.05$) entre el programa de capacitación y la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

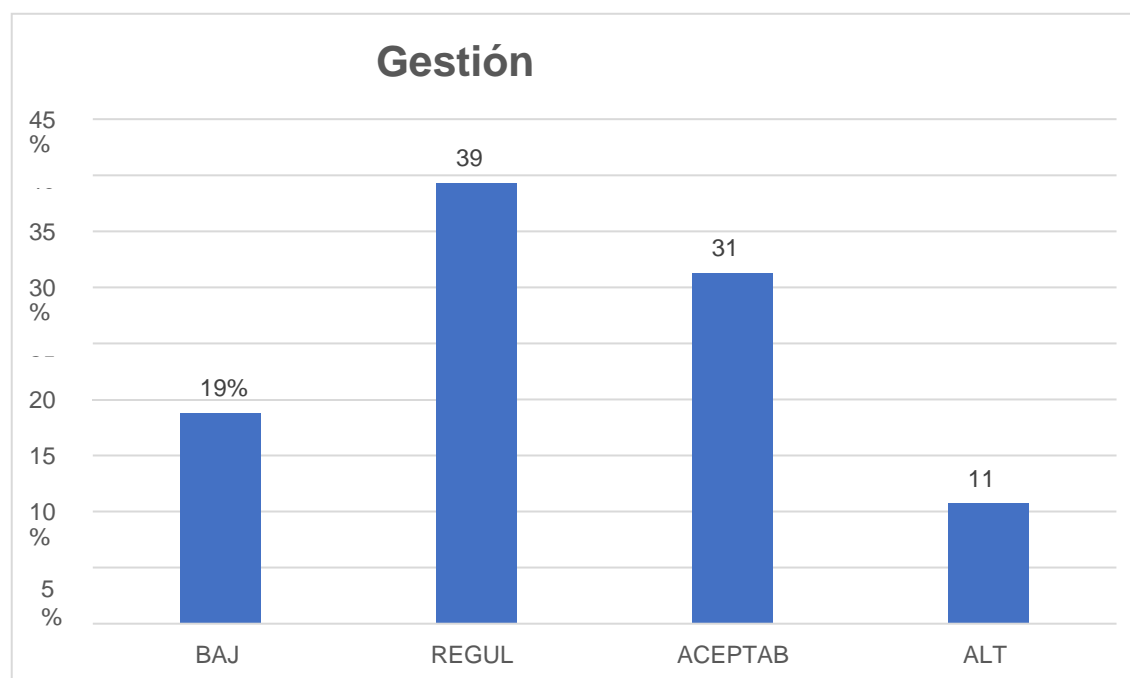
Figura 8. Nivel de variable Programa de Capacitación



Interpretación:

El nivel de variable del Programa de capacitación, según las encuestas, muestra un 39% como regular y 42% que es aceptable

Figura 9. Nivel de variable Gestión Administrativa



Interpretación:

El nivel de variable Gestión Administrativa, según las encuestas, muestra un 39% como regular y 31% nos muestra que es aceptable

Tabla 9. Datos estadísticos

Estadísticos								
		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	PLANIFICACIÓN	ORGANIZACIÓN	DIRECCIÓN	CONTROL
N	Válido	28	28	28	28	28	28	28
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		16.179	20.143	20.357	23.036	26.607	24.179	15.643
Mediana		16.000	19.500	21.000	22.000	26.000	24.500	15.000
Desviación estándar		2.6395	4.6882	5.1295	8.9463	12.8908	2.4654	3.3908

Tabla 10.

Promedios de las variables

Programa de Capacitación			Gestión Administrativa			
Evaluación	Diseño	Implementación	Planificación	Organización	Dirección	Control
16.18	20.14	20.36	23.04	26.61	24.18	15.64

Figura 10. Promedios de las variables

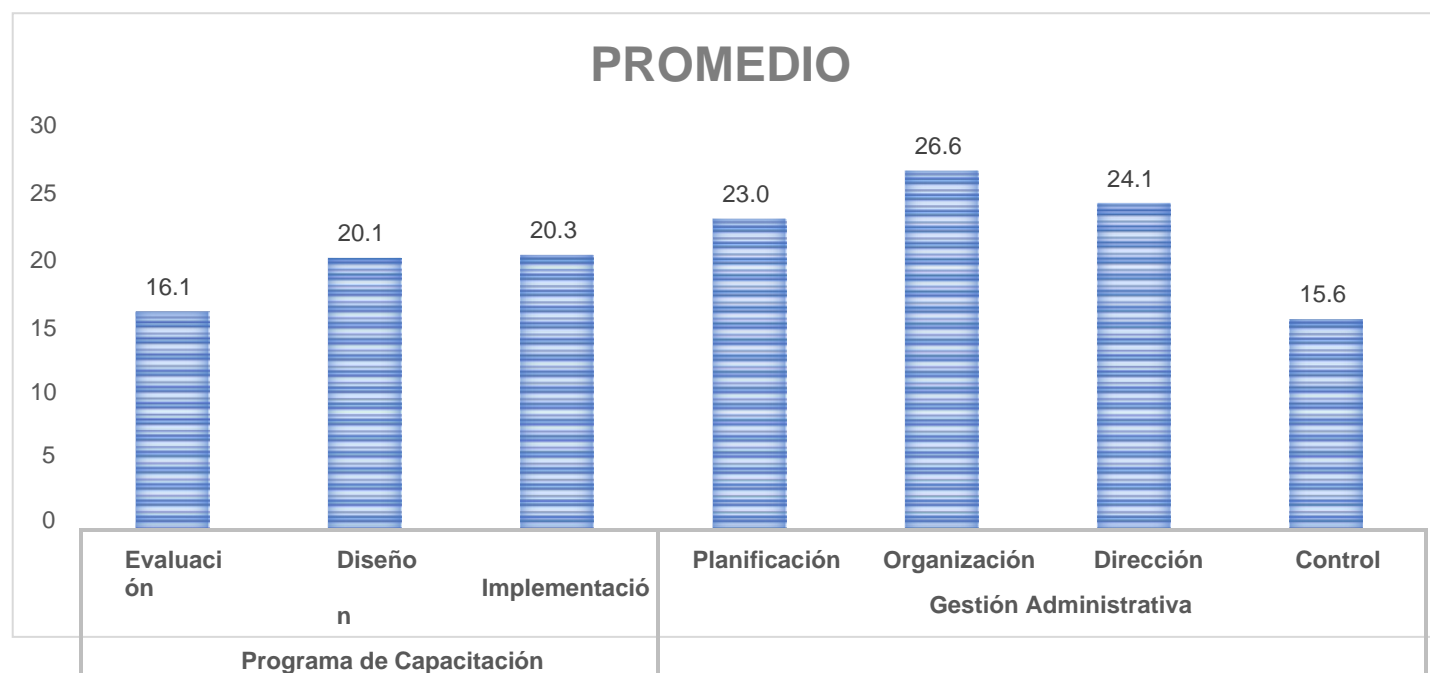
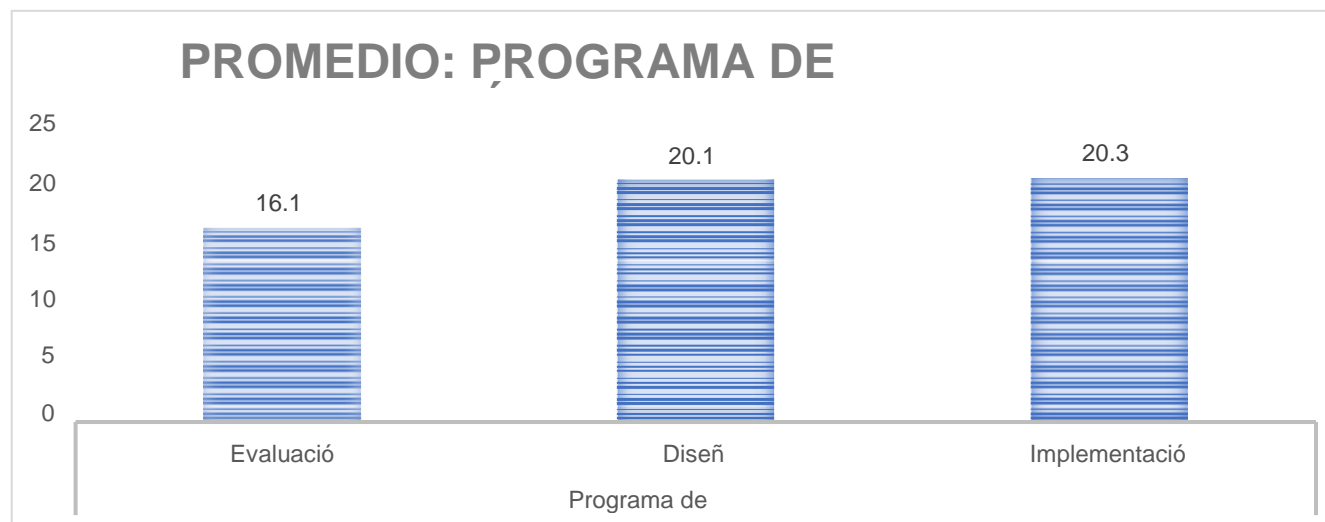


Tabla 11: Nivel de Programa de capacitación

Programa de Capacitación		
Evaluación	Diseño	Implementación
16.18	20.14	20.36

Figura 11. Promedio del Programa de capacitación

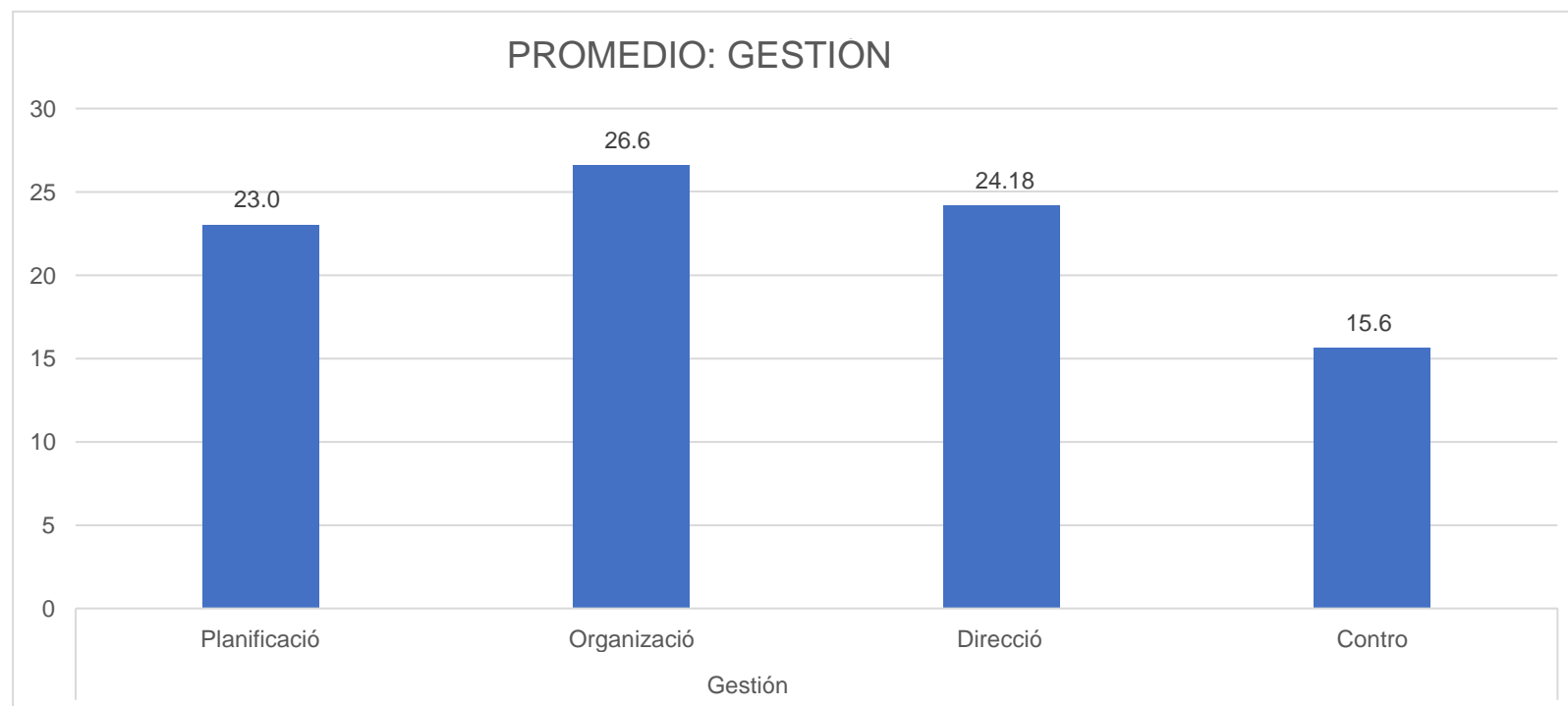


De acuerdo a las preguntas asignadas a las dimensiones de esta variable (18 en total), el puntaje máximo a obtener sería de 90 (5 para cada nivel máximo: Excelente). Por lo tanto, sumando los valores promedio de cada dimensión, hacen un total de 56.68. Y el nivel promedio de la variable sería de 62.98% (56.68/90).

Tabla 12: Nivel de Gestión Administrativa

Gestión Administrativa			
Planificación	Organización	Dirección	Control
23.04	26.61	24.18	15.64

Figura 12. Promedio de la variable Gestión Administrativa



De acuerdo a las preguntas asignadas a las dimensiones de esta variable (32 en total), el puntaje máximo a obtener sería de 160 (5 para cada nivel máximo: Excelente). Por lo tanto, sumando los valores promedio de cada dimensión, hacen un total de 89.47. Y el nivel promedio de la variable sería de 55.92% (89.47/160)

Tabla 13: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa

		Correlaciones			
		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	PLANIFICACIÓN
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	.626**	.682**	.633**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.000
	N	28	28	28	28
DISEÑO	Correlación de Pearson	.626**	1	.947**	.962**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	28	28	28	28
IMPLEMENTACIÓN	Correlación de Pearson	.682**	.947**	1	.979**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	28	28	28	28
PLANIFICACIÓN	Correlación de Pearson	.633**	.962**	.979**	1
	Sig. (bilateral)	.000	.000	.000	
	N	28	28	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del Programa de capacitación y la dimensión Planificación (de la Gestión Administrativa). Tienen una correlación significativa positiva alta. (>0.50)

Tabla 14: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa

Correlaciones		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	ORGANIZACIÓN
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	.626**	.682**	.607**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.001
	N	28	28	28	28
DISEÑO	Correlación de Pearson	.626**	1	.947**	.978**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	28	28	28	28
IMPLEMENTACIÓN	Correlación de Pearson	.682**	.947**	1	.973**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	28	28	28	28
ORGANIZACIÓN	Correlación de Pearson	.607**	.978**	.973**	1
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.000	
	N	28	28	28	28

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del Programa de capacitación y la dimensión Organización (de la Gestión Administrativa). Tienen una correlación significativa positiva alta. (>0.50)

Tabla 15: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa

		Correlaciones			
		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	DIRECCIÓN
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	.626**	.682**	.358
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.061
	N	28	28	28	28
DISEÑO	Correlación de Pearson	.626**	1	.947**	.553**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.002
	N	28	28	28	28
IMPLEMENTACIÓN	Correlación de Pearson	.682**	.947**	1	.635**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	28	28	28	28
DIRECCION	Correlación de Pearson	.358	.553**	.635**	1
	Sig. (bilateral)	.061	.002	.000	
	N	28	28	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del Programa de capacitación y la dimensión Dirección (de la Gestión Administrativa). Tienen una correlación significativa positiva alta. (>0.50)

Tabla 16: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa

Correlaciones		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	CONTROL
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	.626**	.682**	.560**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.002
	N	28	28	28	28
DISEÑO	Correlación de Pearson	.626**	1	.947**	.619**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	28	28	28	28
IMPLEMENTACIÓN	Correlación de Pearson	.682**	.947**	1	.721**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	28	28	28	28
CONTROL	Correlación de Pearson	.560**	.619**	.721**	1
	Sig. (bilateral)	.002	.000	.000	
	N	28	28	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Interpretación: Existe una relación directa entre las dimensiones del Programa de capacitación y la dimensión Control (de la Gestión Administrativa). Tienen una correlación significativa positiva alta. (>0.50)

Tabla 17: Correlación de variables Programa de Capacitación y Gestión Administrativa

Correlaciones		EVALUACIÓN	DISEÑO	IMPLEMENTACIÓN	GESTIÓN
EVALUACIÓN	Correlación de Pearson	1	.626**	.682**	.585**
	Sig. (bilateral)		.000	.000	.001
	N	28	28	28	28
DISEÑO	Correlación de Pearson	.626**	1	.947**	.968**
	Sig. (bilateral)	.000		.000	.000
	N	28	28	28	28
IMPLEMENTACIÓN	Correlación de Pearson	.682**	.947**	1	.943**
	Sig. (bilateral)	.000	.000		.000
	N	28	28	28	28
GESTIÓN	Correlación de Pearson	.585**	.968**	.943**	1
	Sig. (bilateral)	.001	.000	.000	
	N	28	28	28	28

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En el contexto actual de la institución pública, las dimensiones del Programa de capacitación tienen una relación alta y positiva con la variable Gestión administrativa, equivalente a un coeficiente de correlación de Pearson 0.832; induciendo que ambas variables se favorecen positivamente.

Se concluye que si existe relación significativa alta y positiva entre el Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa.

ANÁLISIS DE LA FIABILIDAD (CONFIABILIDAD) DEL INSTRUMENTO
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN PARA MEJORAR LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DEL IESTP “PERÚ JAPÓN” CHACHAPOYAS 2018

La confiabilidad, es el nivel en que la variable investigada mide el valor de veracidad y está libre de error. En el presente trabajo de investigación se ha valorado las variables con respuestas mediante una escala cualitativa con valoraciones al estilo de la escala de Likert, de esta manera el instrumento podemos analizar que la tendencia de un individuo o grupo de individuos -sea ésta favorable o desfavorable para su aplicación.

Se verificó el procedimiento tradicional de consistencia interna manejando la ecuación de *Alfa de Cronbach* mediante el programa de spss, el cual nos arrojó un reporte positivo para que el instrumento se pueda empezar a aplicar.

Tabla 18: Fiabilidad del instrumento programa de capacitación

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Programa de capacitación	0,840	18

La consistencia interna de la escala, ponderación que se estimó a través del coeficiente Alfa de Cronbach, fue para todas las consultas mayores a 0,60 lo que avala una alta fiabilidad o confiabilidad.

Tabla 19: Fiabilidad del instrumento gestión administrativa

Instrumento	Alfa de Cronbach	Elementos (ítems)
Gestión administrativa	0,966	32

La consistencia interna de la escala, se estimó utilizando el coeficiente Alfa de Cronbach, fue para todas las consultas mayores a 0,60 lo cual avala una excelente fiabilidad o confiabilidad.

III. DISCUSIÓN

Hemos cumplido con el objetivo general de este trabajo de tesis, el cual fue comprobar la analogía existente entre un Programa de Capacitación y la Gestión Administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018. Se trabajó la validación del instrumento que fue analizado y ponderado utilizando el Coeficiente de Confiabilidad Alfa Cronbach, cuyo resultado arrojó 0,840 para la variable independiente Programa de Capacitación, en tanto para la variable dependiente de la Gestión Administrativa se obtuvo el 0,966 estos datos no hacen sino reflejar que los datos utilizados presentan un alto índice de confiabilidad y certidumbre; lo cual ha permitido el avance y el desarrollo de la presente tesis. Para la consistencia externa, fue analizada y medida, tomando en consideración la importante investigación de los autores Bohlander y Snell para definir el significado del Programa de Capacitación; asimismo, a la autora a Huisa por su relevancia y consistencia en la teoría de la Gestión Administrativa; las mismas que fue de gran utilidad para poder entender y comprender el contexto de las variables y de esta forma realizar un análisis detallado fundamentado en los factores del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón” objeto de estudio. Así mismo, el resultado de la prueba estadística arroja una correlación de Pearson de 0.697 por lo que se comprueba y se garantiza que existe una correlación reveladora y directa de ($p < 0.05$) entre las dos variables aplicadas en el IESTP “Perú Japón” Chachapoyas 2018.

Al respecto, podemos decir que nuestra investigación guarda relación con el trabajo de Pinedo (2016) quien a través de sus investigaciones realizadas llega a la conclusión el vínculo directo entre la variable Programa de Capacitación y la variable Gestión Administrativa respectivamente, teniendo en cuenta el índice de correlación Rho Spearman igual a 0.806, con un nivel de significancia (Bilateral) igual a 0.000. El cual demostró un grado de relación o asociación muy significativo. Estos resultados se obtuvieron a través de la prueba de correlación para datos no paramétricos.

Así mismo, podemos comparar nuestra investigación con la de Sosa (2014), en la medida que en su trabajo de investigación determinó en forma clara y precisa los elementos esenciales que debe contener un programa de investigación para ser aplicado al personal docente del ITECNOR, para el cumplimiento a cabalidad, es decir, con eficiencia y eficacia, de sus funciones de acuerdo al puesto de trabajo que desempeñan, a fin de brindar un servicio de calidad a los clientes.

Concordamos con Nazario (2017) en su Tesis de Maestría denominada Gestión Administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, Perú 2017”, habida cuenta que en su trabajo de investigación destaca que la Gestión Administrativa eficaz debe mantenerse en cualquier entidad pública o privada, siendo que para lograrlo es necesario que todos los colaboradores, sin importar su nivel jerárquico o modalidad de servicios se involucren y se encuentren muy comprometidos con la entidad a la cual representan; para lograr dichas pretensiones de manera exitosa juega un papel sumamente importante el diseño y ejecución de un programa de capacitación, acorde con los requerimientos y necesidades prioritarias del personal.

En la dimensión diagnóstico de las necesidades de carácter vinculante con la gestión administrativa del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018, en el mismo que casi el 90 % de los encuestados consideran que en algunas veces y en casi siempre la organización de la institución es adecuada y además se logran las metas y objetivos; así mismo, se percibe que el 50 % de encuestados consideran que la institución nunca o casi nunca evalúa el rendimiento de los mismos. De igual forma, el 60 % piensa que la institución nunca o casi nunca compara el trabajo con estándares de desempeño. Esto contrasta con el 70% de los encuestados que piensan si tener habilidades laborales y un 80% de los trabajadores se preocupan por elevar su nivel de conocimiento. Esta dimensión se asemeja al trabajo de investigación de Pinedo, K. (2016), quien afirma que casi un 50% de los investigadores de tesis concluyen que el diagnóstico de las necesidades de capacitación es ineficaz; esta situación nos da a entender que en la entidad materia de estudio, se realizan capacitaciones; sin embargo, para que estas se lleven a cabo nunca se investiga, ni tampoco se consulta a los colaboradores de la entidad ni a las áreas involucradas consideradas como críticas. En consecuencia, se carece de información de la real necesidad de capacitación, quienes deber capacitarse en forma prioritaria y sobre que temas.

Asimismo, el estudio indica que un buen número de encuestados aseguran que la gestión administrativa es deficiente, ello se evidencia en la relación existente de las variables, apreciándose con claridad y precisión que debido a las capacitaciones deficitarias, repercute directamente en la gestión administrativa; hechos que demuestran que los funcionarios y directivos no se encuentran debidamente capacitados y calificados para dirigir la organización con eficiencia y eficacia.

En la dimensión Diseño de la capacitación del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018. Se puede interpretar que el 100% de los encuestados están dispuestos a ser capacitados. El 80% se siente motivado con las capacitaciones. El 40% de los encuestados consideran que los propósitos de la capacitación, serán determinantes en los resultados alcanzados. Además, cerca del 80% de los trabajadores algunas veces, casi siempre y siempre participan en las capacitaciones. Y el total de encuestados (100%) consideran que están de acuerdo con capacitaciones que los actualicen.

En esta dimensión, sino nos diferenciamos del autor Pinedo K (2016), en su trabajo de investigación, confirma que más del 50% de los entrevistados opinaron que el diseño de la capacitación es deficiente, toda vez que no es coherente con las necesidades de capacitación reales y en consecuencia no logra satisfacer los requerimientos de los capacitados; de otro lado, que un buen porcentaje de los encuestados señalan que la gestión administrativa es muy deficiente. Por lo que se infiere el fuerte vínculo entre las dos (02) variables materia de estudio. Siendo que para alcanzar el éxito de la organización tanto funcionarios, directivos y personal subordinado, deben recibir capacitaciones en temas concretos, de manera prioritaria en áreas críticas.

En la dimensión implementación de la capacitación del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, Chachapoyas 2018. El 90% de encuestados consideran con que la capacitación se lleve a cabo en sus puestos de trabajo. Y el 80% en que este método mejorará su rendimiento laboral. El 60% de encuestados creen en que la capacitación fuera del puesto de trabajo les causa problemas.

IV. CONCLUSIONES

- 1.- El carácter vinculante desde el punto de vista positivo, entre las variables en estudio programa de capacitación y gestión administrativa del IESTP “Perú Japón”, en la medida que la capacitación es la herramienta más apropiada y eficaz, para incrementar la productividad de los trabajadores y lograr el éxito de la entidad hasta la excelencia.
- 2.- El diagnóstico de las necesidades de capacitación estrechamente vinculante con la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón”, se percibe que el 50% de encuestados consideran que la entidad nunca o casi nunca evalúa el rendimiento de los mismos. De igual forma, el 60% piensa que la institución nunca o casi nunca compara el trabajo con estándares de desempeño. Esto contrasta con el 70% de los encuestados que piensan si tener habilidades laborales y un 80% de los trabajadores se preocupan por elevar su nivel de conocimiento.
- 3.- Se concluye que el diseño de la capacitación está ligada directamente a la Gestión Administrativa del IESTP “Perú Japón”, teniendo en cuenta que el 100% de los encuestados están dispuestos a ser capacitados. El 80% se siente motivado con las capacitaciones. El 40% consideran que los objetivos son factores determinantes para alcanzar los resultados al corto y mediano plazo. Además, cerca del 80% de los trabajadores algunas veces, casi siempre y siempre participan en las capacitaciones. Y el total de encuestados (100%) consideran que están de acuerdo con programas de capacitaciones que los actualicen.
- 4.- La dimensión implementación de la capacitación se relaciona estrechamente con la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón”, lo cual queda confirmado cuando el 90% de encuestados consideran con que la capacitación se lleve a cabo en sus puestos de trabajo. Y el 80% en que este método mejorará su rendimiento laboral. El 60% creen en que la capacitación fuera del puesto de trabajo les causa problemas.
- 5.- Se elaboró un Programa de Capacitación, para el IESTP “Perú Japón”, el mismo que guarda estricta concordancia con las necesidades o requerimientos de capacitación, priorizando las áreas críticas de responsabilidad, con la finalidad que permita contar con personal capacitado y calificado, comprometidos a brindar servicios de calidad al público y fácilmente adaptarse a los cambios.

V. RECOMENDACIONES

- ❖ Que, los directivos con poder de decisión del IESTP “Perú Japón”, contraten los servicios de profesionales con experiencia y amplios conocimientos, a fin que brinden servicios de capacitación a los trabajadores mediante talleres presenciales, con el objetivo de mantener personal capacitado, calificado y actualizado, en las leyes, reglamentos, normas, a fin que su producción sea eficaz y eficiente y además brinden servicios de calidad al público.
- ❖ Que, la Oficina de Administración dentro de su ámbito de competencia funcional, recopile información relevante es decir, real de las verdaderas necesidades de capacitación, de tal manera que permita identificar con precisión y claridad el tipo de capacitación, con temas específicos de acuerdo al nivel de responsabilidad y al puesto de trabajo de los colaboradores, con el objeto que les permita su desarrollo laboral y personal, que coadyuve en el corto plazo fortalecer la gestión administrativa del IESTP “Perú Japón.”
- ❖ A la Oficina de Administración, evalúe la posibilidad de que las capacitaciones se lleven a cabo dentro de la jornada laboral de trabajo, a fin de brindar facilidades a los trabajadores para su participación activa, sin ninguna coacción laboral; asimismo, duplicar esfuerzos, en aras de lograr que el aprendizaje, valores y principios de los servidores capacitados, alcancen estándares más altos que los actuales y en aras de unificar criterios y no duplicar esfuerzos innecesarios.
- ❖ Que, la Oficina de Administración, o quien haga sus veces del IESTP “Perú Japón”, evalúe en forma periódica, el desarrollo de los programas de capacitación, a fin de cautelar que cumplan con su propósito en tiempo real y de otro lado, medir los resultados de la misma, con el objeto de determinar en forma adecuada y oportuna, la satisfacción de los capacitados, el nivel de conocimientos adquiridos, la aplicación y puesta en práctica de los temas aprendidos.

VI. PROPUESTA

**INSTITUTO DE EDUCACIÓN
SUPERIOR TECNOLÓGICO PÚBLICO
“PERÚ JAPÓN” IESTP “P.J.”**

**PLAN DE DESARROLLO
DE LAS PERSONAS
AÑO - 2019**

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN

I ASPECTOS GENERALES

- 1.1 Base Legal
- 1.2 Marco Estratégico Institucional
 - 1.2.1 Visión Institucional
 - 1.2.2 Misión Institucional
 - 1.2.3 Principios
 - 1.2.4 Objetivo Institucional

II OBJETIVO Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

- 2.1 Objetivo General
- 2.2 Objetivos Específicos
- 2.3 Estrategias de Capacitación
- 2.4 Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas

III EVALUACIÓN

- 3.1 Detección de necesidades de capacitación
- 3.2 Métodos de Evaluación

IV FINANCIAMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

- 4.1 Recursos Directamente Recaudados

V CAPACITACIÓN

- 5.1 Modalidad de la Capacitación
 - 5.1.1 Por Formación Laboral

VI RESPONSABLES

- 6.1.1 Oficina de Administración del IESTP “PERÚ JAPÓN”

VII ANEXOS

- 7.1 Matriz del Plan de Desarrollo de las Personas.

INTRODUCCIÓN

El Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, se encuentra ubicado en la ciudad de Chachapoyas, Departamento y Región Amazonas, esta Casa Superior de Estudios especializada en la enseñanza y aprendizaje de tecnologías, tiene como finalidad ofrecer una Educación de Formación Profesional Técnica, científica y tecnológica, acorde con las exigencias de un mundo globalizado en el cual vivimos. Actualmente ofrece siete (07) Carreras Profesionales Técnicas tales como: Producción Agropecuaria, Computación e Informática, Enfermería Técnica, Electrónica Industrial, Técnica en Laboratorio Clínico, Secretariado Ejecutivo y Mecánica Automotriz respectivamente.

Los estudiantes después de haber aprobado satisfactoriamente los seis (06) semestres académicos, es decir, tres (03) años, concluyen sus estudios integrados en el sector productivo que hoy en día el mercado laboral exige. El fin más ambicioso que persigue el IESTP “Perú Japón”, es la investigación científica e innovación educativa y tecnológica, teniendo en cuenta básicamente los requerimientos del desarrollo sostenido de la Región Amazonas en particular y de nuestro país en general, con capacidad emprendedora para el trabajo.

Es importante poner de relieve a la Directiva denominada “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas”, aprobada con Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141- 2016-SERVIR-PE de fecha 08-AGO-2016, que obliga a todas las Entidades Públicas a elaborar y aprobar el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP, el mismo que debe ser presentado ante la Autoridad Nacional del Servicio Civil – SERVIR y cuya vigencia será de un (01) año.

En este orden de ideas, conforme a la demanda de las necesidades de capacitación existentes en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, se ha elaborado el Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2019; con el propósito de mejorar sus habilidades y destrezas del personal profesional y técnico, con el objeto de contribuir a brindar servicios de calidad a los ciudadanos, mediante acciones de capacitación de formación laboral.

I. ASPECTOS GENERALES

1.1 Base Legal

- a) Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.
- b) Decreto Supremo N° 040-2014-PCM, que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil.
- c) Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- d) Decreto Supremo N° 009-2010-PCM, que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1025 sobre las Normas de Capacitación y Rendimiento para el Sector Público.
- e) Directiva “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas, aprobada mediante Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR/PE.

1.2 Marco Estratégico Institucional

1.2.1 VISIÓN

Al 2021, seremos una institución acreditada en todas nuestras carreras profesionales técnicas que ofrecemos, líder en la formación profesional y técnica de nuestros alumnos, con docentes calificados y capacitados y personal administrativo adiestrados y actualizados, estudiantes eficaces y eficientes capaces de interactuar en el ámbito regional, nacional e internacional, en aras de contribuir en el desarrollo sostenible de la Región Amazonas y el país.

1.2.2 MISIÓN

Somos un Instituto de Educación Superior Tecnológico Público, líder en la Región Amazonas orientado a la formación profesional y técnica de nuestros alumnos, competitivos acorde con el mundo globalizado y a la vanguardia de la modernidad y de la tecnología,

capaces de interactuar liderando el cambio, la innovación y la actualización científica y tecnológica.

1.2.1 Principios

Según la Ley Nº 30512 – Ley de Institutos y Escuelas de Educación Superior y de la Carrera Pública de sus Docentes, publicada en el Diario Oficial El Peruano con fecha 08-AGO-2016, la educación superior se sustenta en los siguientes principios:

a) Calidad educativa. Capacidad de la Educación Superior para adecuarse a las demandas del entorno y, a la vez, trabajar en una previsión de necesidades futuras, tomando en cuenta el entorno laboral, social, cultural y personal de los beneficiarios de manera inclusiva, asequible y accesible. Valora los resultados que alcanza la institución con el aprendizaje de los estudiantes y en el reconocimiento de estos por parte de su medio social, laboral y cultural.

De lo antes expresado, se desprende que la calidad educativa de la educación superior debe adecuarse fácilmente a los cambios, innovaciones y mundo globalizado en el cual vivimos.

b) Pertinencia. Relaciona la oferta educativa con la demanda del sector productivo y educativo, las necesidades de desarrollo local y regional, y las necesidades de servicios a nivel local, regional, nacional e internacional.

Dicho principio orienta a que las carreras profesionales técnicas que ofertan los institutos superiores deben guardar relación directa con las necesidades de producción y de servicios en los tres (03) niveles de gobierno: local, regional, nacional e incluso internacional.

c) Inclusión social. Permite que todas las personas, sin discriminación, ejerzan sus derechos, aprovechen sus habilidades, potencien sus identidades y tomen ventaja de las oportunidades que les ofrezca su medio, accediendo a servicios públicos de calidad, de manera que los factores culturales, económicos, sociales,

étnicos y geográficos se constituyan en facilitadores para el acceso a la educación superior.

De lo anterior, se deriva que todas las personas sin ninguna distinción están en sus legítimos derechos de acceder a los servicios públicos y al acceso a la educación superior.

d) Transparencia. La Educación Superior requiere sistemas de información y comunicación accesibles, transparentes, ágiles y actualizadas que faciliten la toma de decisión en las distintas instancias y que permitan el desarrollo de actividades de manera informada y orientada a los procesos de mejora continua, tanto a nivel institucional como a nivel de la oferta.

Como se aprecia, dicho principio busca la transparencia y la comunicación fluida y abierta de todo el sistema educativo aplicado a la educación superior, a fin que el público objetivo conozca los procesos de mejora continua y la oferta institucional.

II. OBJETIVO Y ESTRATEGIAS DE CAPACITACIÓN

2.1 Objetivo General

Incrementar y ampliar los conocimientos de los servidores civiles del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, a través del desarrollo y/o fortalecimiento de competencias, para un mejor ejercicio de la función pública, que permitan atender de manera real y efectiva las demandas de la ciudadanía.

2.2 Objetivos Estratégicos

2.2.1.- Establecer las orientaciones estratégicas que promuevan el perfeccionamiento de los colaboradores, a fin de contribuir a su desarrollo personal y profesional.

2.2.2.- Determinar procesos estandarizados, para identificar necesidades de capacitación en función del puesto de trabajo que desempeñan.

2.2.3.- Mantener actualizados mediante el desarrollo de habilidades y destrezas de los servidores públicos, cuando menos en los aspectos relacionados con sus actividades cotidianas.

2.3 Estrategias de Capacitación

2.3.1 El programa de capacitación será difundido en todo el IESTP “Perú Japón”, a través de los diferentes medios de comunicación tales como: correos electrónicos institucionales, folletos informativos y Memorándums.

2.3.2 Sensibilización a los colaboradores, a fin que comprendan la gran importancia del programa de capacitación, su contribución altamente positiva en el desempeño de sus labores habituales y por ende el logro de los objetivos institucionales.

2.3.4 Priorizar la participación de aquellos servidores administrativos, que aún no han tenido la oportunidad de ser beneficiados con actividades de capacitación.

2.4 Elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP

El Plan de Desarrollo de las Personas – PDP para el Año 2019, ha sido elaborado tomando en consideración los criterios técnicos establecidos y especificados en la Directiva denominada “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas”, aprobada mediante

Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141° 2016-SERVIR-PE de fecha 08- 2016; en función estricta a la disponibilidad presupuestal; cuyo tipo de acciones de capacitación es por Formación Laboral, mediante diplomados y talleres respectivamente.

a) Diplomado: De manera presencial se desarrollará en el Auditorium del IESTP “Perú Japón” es decir, contando con la presencia física del capacitador y de los participantes. Profundizando en temas específicos teóricos-prácticos, tales como: Sistemas Administrativos (Tesorería, Abastecimiento y Personal), con una duración de seis (06) meses, sábados y domingos.

b) Talleres: De manera presencial se realizará en el Auditorium del IESTP “Perú Japón”, con la asistencia tanto del ponente como de los participantes, sobre inventarios de existencias físicas de almacén y bienes patrimoniales, así como el Código de Ética de la Función Pública, mediante el desarrollo de temas teóricos y prácticos de los conocimientos adquiridos por los participantes de manera individual o grupal, con sus aportes para resolver problemas y proponer soluciones definitivas, con una duración de cinco (05) días hábiles, por cada taller.

III EVALUACIÓN

3.1 Detección de necesidades de capacitación

Para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2019, se ha efectuado la recolección de datos, lo cual nos ha permitido por un lado determinar a ciencia cierta las necesidades de capacitación y de otro lado priorizar las mismas, versados en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales.

METAS	INDICADORES
Fortalecer sus conocimientos de los servidores civiles y Comisión de Inventarios de Bienes Patrimoniales, en la toma de inventarios físicos, Conciliación, depreciaciones, altas, bajas de bienes respectivamente, a fin que la información sea relevante y útil.	Capacitación a través de Talleres con personal especialista de la Superintendencia de los conocimientos adquiridos se hará entrega de Certificados, caso contrario constancias de participación.
Potenciar sus habilidades, competencias, conocimientos y experiencias en los Sistemas Administrativos de Tesorería, Abastecimiento y Personal, a fin de proporcionar mayor seguridad y satisfacción en el trabajo.	Capacitación a través de un Diplomado, con sesiones teóricas - prácticas, trabajos grupales, intervenciones orales y evaluaciones, con personal especialista del SERVIR y del Ministerio de Economía y Finanzas, con entregas de certificados previa aprobación satisfactoria el Diplomado, caso contrario entrega de constancia de participación.
Fomentar el Código de Ética en la Función Pública, teniendo como base primordial los valores, principios y deberes, como pilares fundamentales de la Administración Pública merecedores de protección especial.	Capacitación a través de Seminarios Talleres con la participación de personal especialista de la Contraloría General de la República, con el desarrollo de temas teóricos – prácticos, evaluaciones, intervenciones orales, con la entrega de certificados a los participantes aprobados y constancia de participación para aquellos que no hayan obtenido nota aprobatoria.
Principios: Respeto, Probidad, Eficiencia, idoneidad, veracidad, justicia, Equidad y otros.	
Deberes: Responsabilidad, Neutralidad, Discreción, transparencia, entre otros	

Sobre el particular, cabe destacar que el principal objetivo del Plan de Desarrollo de Personas – 2019 (PDP), es perfeccionar la actualización y desarrollo de sus habilidades y destrezas esenciales para el conocimiento y dominio de su ámbito de competencia funcional de acuerdo al cargo que desempeña el servidor civil, mediante la puesta en práctica, el trabajo en equipo y la discusión de los temas aprendidos.

3.2 Métodos de Evaluación

Al respecto se debe precisar, que en Anexo 5 de la Directiva denominada “Normas para la Gestión del Proceso de Capacitación en las Entidades Públicas”, aprobada con Resolución Presidencia Ejecutiva N° 141-2016-SERVIR-PE de fecha 08-AGO- 2016, “Progresión de la Ejecución de la Evaluación de la Capacitación según Entidad”, señala que desde el año 2018, entre otras entidades de los Ministerios el cien por ciento (100%), de las Acciones de Capacitación determinadas a evaluarse a nivel de aplicación, son evaluadas a dicho nivel.

- **Aplicación.** - Mide el grado en que las competencias y conocimientos adquiridos por los servidores civiles durante la capacitación, se traslada a su desempeño laboral.

IV FINANCIAMIENTO DE LA CAPACITACIÓN

4.1 Recursos Directamente Recaudados

El cien por ciento (100%), de los gastos directos e indirectos que demande el Plan de Desarrollo de Personas – PDP 2019, será financiado con la fuente de financiamiento Recursos Directamente Recaudados (Ingresos Propios), captados por el IESTP “Perú Japón”.

V CAPACITACIÓN

5.1 Modalidad de la Capacitación

5.1.1 Por Formación Laboral

El presente Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2019, ha contemplado la modalidad de la capacitación por Formación Laboral, mediante diplomados y seminarios talleres, a fin que en el corto plazo permita mejorar la calidad del trabajo de sus colaboradores y de los servicios brindados al público usuario.

VI RESPONSABLES

La Oficina de Administración del Instituto de Educación Superior Tecnológico Público “Perú Japón”, es la responsable de la ejecución, seguimiento y monitoreo continuo, a fin de facilitar y garantizar el cabal cumplimiento del Plan de Desarrollo de las Personas – PDP 2019.

VII ANEXOS

7.1 Matriz del Plan de Desarrollo de las Personas.

MATRIZ DEL PLAN DE DESARROLLO DE LAS PERSONAS -
PDP - AÑO 2019

Nº	ÓRGANO O ENTIDAD ORGÁNICA	PUESTO	NOMBRE DEL BENEFICIARIO DE CAPACITACIÓN	CANTIDAD TOTAL DE BENEFICIARIOS DE CAPACITACIÓN	MATERIA DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	NOMBRE DE LA ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	TIPO DE CAPACITACIÓN	TIPO DE ACCIÓN DE CAPACITACIÓN	PRIORIDAD	NIVEL DE EVALUACIÓN	MODALIDAD	OPORTUNIDAD	MONTO TOTAL	
													COSTOS DIRECTOS	COSTOS INDIRECTOS
01	Oficina de Administración	Varios	Varios	08	S/C	"Toma de Inventarios de Bienes Patrimoniales"	Formación Laboral	Taller	c)	Aplicación	Presencial	Primer y segundo Trimestre	2,200.00	0.00
02	Oficina de Administración	Varios	Varios	30	S/C 0	Sistemas Administrativos: Tesorería, Abastecimiento y Personal.	Formación Laboral	Diplomado	c)	Aplicación	Presencial	Tercer Trimestre	3,500.00	0.00
03	Oficina de Administración	Varios	Varios	50	S/C	Código de Ética de la Función Pública	Formación Laboral	Taller	c)	Aplicación	Presencial	Cuarto Trimestre	1,800.00	0.00
TOTAL:													S/7,500.00	0.00

REFERENCIAS

- Alvarado Veletanga, M., & Tuquiñahui Paute, S. (2013). *“Propuesta de Implementación de un Sistema de gestión administrativa basado en el Modelo COSO, aplicado a la empresa Electro Instalaciones en la ciudad de Cuenca”*. Cuenca-Ecuador: Universidad Politecnica Salesiana.
- Bohlander, G., y Snell, S. (2012) Administración de Recursos Humanos aseguran que la capacitación “debe ser evaluada para establecer su efectividad” (p. 323)
- Bonilla, R. (2013). *La gestión administrativa y los procesos gerenciales según los empleados*. Mexico: Universidad Nacional Autónoma.
- Castellano Custodio , M., & Trujillo Gonzales , M. (2016). *PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS, PARA MEJORAR LA ELABORACIÓN, REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE DOCUMENTOS INTERNOS EN EL HOSPITAL ALMANZOR AGUINAGA ASENJO. CHICLAYO 2015*. Pimentel-Chiclayo: Universidad Señor de Sipan.
- Castro, G. (2014). *Gestión Administrativa y el servicio de calidad en los empleados estatales*. Venezuela: Universidad Centro Occidental Lisandro Alvarado.
- Contreras Llatas, Z. (2017). *CAPACITACIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA DE LÁCTEOS “GANADERA DEL NORTE” DE LA PROVINCIA DE CUTERVO. CAJAMARCA. PERÚ. 2017*. Cajamarca: Universidad Privada de Telesup.
- Hernandez Flores , L., & Cruz Galicea, R. (2014). *En México para Hernández (2014) en su tesis titulada “Capacitación al Personal Administrativo de la Clínica N° 23 del IMSS: Propuesta Pedagógica y respecto al Cuidado de sí Mismo y Como Mejora para las Relaciones Interpersonales”*. Mexico: Universidad Autonoma de Mexico.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigacion 4ta Edicion*. Mexico: MCGRAW-HILL.
- Huisa Pedraza, T. (2013). *Gestión administrativa. (6ª ed.)*. Madrid: Morata.
- Ibáñez (1997), Investigación de la administración en América Latina
- Louffat, E. (2012) tercera edición se reafirma la necesidad y validez de uno de los paradigmas de la administración profesional

- Mahecha González , C. (2018). *Plan Nacional de Formacion y Capacitacion para el Desarrollo y la Profesionalizacion Del Servidor Publico*. Colombia: Grupo de Gestión de Talento y Desarrollo Humano.
- Nazario Bao, C. (2017). *Gestión administrativa en la Corte Superior de Justicia del Callao, 2017*. Peru: UCV.
- Paredes Huanio, M., & Reátegui Pinedo, N. (2017). *Capacitación empresarial y su incidencia en la Gestión Administrativa de la Empresa American Metal S.A.C. del Distrito de Calleria- Pucallpa, 2016*. Pucallpa: Universidad Privada de Pucallpa.
- Ramos Ruíz, R. (2015). *ropuesta de un programa de capacitación para mejorar la capacidad de gestión de los directivos de educación secundaria básica de la ciudad de Iquitos - 2014*. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana.
- Sánchez Romero, I. (2017). *“Talleres de Capacitación “HC” y su eficacia en la mejora de la auditoria interna en la red de salud San Juan de Lurigancho 2017”*. Peru: UCV.
- Snell Scott y Sherman Artur (2001) *Administración de Recursos Humanos*
- (SERVIR), A. N. (2017). *Taller: “Gestión de la Capacitación en las entidades públicas - Etapa de Planificación”* . Lima-Peru: Servir.
- Sosa Guerra, Y. (2014). *Propuesta de un Programa de Capacitación y Desarrollo para el Personal Docente del Instituto Tecnológico del Nor-oriente (ITECNOR)*. Zacapa-Guatemala: Universidad Rafael Landívar.
- Tola Castillo, I. (2015). *INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LOS SERVICIOS DE SALUD DE LOS HOSPITALES III DE ESSALUD DE LA REGIÓN PUNO -2012*. Juliaca-Peru: Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez.
- Umiña Flores, B. (2017). *PLAN DE CAPACITACIÓN Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA SERPETBOL PERÚ S.A.C. – SAN BORJA 2016”*. Lima-Peru: Universidad Autonoma del Peru
- Vigo Quispe, E. (2015). *La Gestión Administrativas Actual y su Incidencia en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Hotel & Spa “La Hacienda” Año 2015*. Trujillo: Universidad Cesar Vallejo.

ANEXOS

ANEXO 04

VALIDACIÓN DEL MODELO Y/O INSTRUMENTO

NOMBRE: “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP “PERÚ JAPÓN” CHACHAPOYAS 2018”

EXPERTO:.....

CENTRO LABORAL: **CARGO:**.....

INDICADORES DE CALIDAD DEL INSTRUMENTO	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
	MUY MALO	MALO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO	
Base Teórica						
1. El cuestionario responde a las bases teóricas de la investigación						
Objetivos						
2. El cuestionario responde al objetivo formulado						
Contenido						
3. Contiene actividades para mejorar la variable dependiente						
4. Los contenidos son suficientes para el logro de las dimensiones de variable dependiente						
5. Los contenidos se desarrollan mediante estrategias didácticas						
Calidad técnica						
6. El cuestionario incluye información detallada y suficiente sobre los						

siguientes elementos: objetivos (generales y específicos), descripción, duración, forma de aplicación y contenidos de la propuesta.						
7. Existe coherencia interna entre los diversos elementos y componentes del modelo y de todos ellos con los objetivos.						
8. Existe coherencia entre el cuestionario y el objetivo de la investigación.						
9. El cuestionario responde a la mejora de la variable dependiente.						
Viabilidad						
10. El cuestionario puede ser aplicada por cualquier profesor y especialista en el área a tratar.						
11. Las actividades son fáciles de realizar y de manera sencilla.						
12. La secuencia de las actividades programadas resulta coherente.						
Metodología						
13. La metodología tiene una base didáctica.						
14. La metodología utilizada es apropiada a la característica de los investigadores.						
Evaluación						
15. El modelo describe su forma de evaluación.						

Escala de valoración:

Categorías	Puntaje	Descripción
Muy malo	15 – 27	El cuestionario no es aplicable.
Malo	28 – 39	El cuestionario tiene deficiencias
Regular	40 – 51	Deben levantarse las correcciones
Bueno	52 – 63	El cuestionario es aplicable, tener en cuenta sugerencias.
Muy bueno	64 – 75	El cuestionario es aplicable.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN:

PUNTAJE OBTENIDO:

NOMBRE DEL EXPERTO:.....

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP “PERÚ JAPÓN”
CHACHAPOYAS 2018”

Autores: Arana Caro Mery Rosario

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE EL “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP
“PERÚ JAPÓN” CHACHAPOYAS 2018”

CRITERIOS: Variable Programa de Capacitación

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de Ítems	Presentación		Ortografía a medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D- M- E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											

FECHA:

EVALUADOR:.....

PROFESIÓN:.....

CENTRO LABORAL:.....

ESPECIALISTA EN EL ÁREA:.....

OBSERVACIONES:.....

SUGERENCIAS:.....

FIRMA DEL EVALUADOR



VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

TEMA DE INVESTIGACIÓN

“PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP “PERÚ JAPON” CHACHAPOYAS 2018”

Autores: Arana Caro Mery
Rosario

TITULO DE INSTRUMENTO

ENCUESTA SOBRE EL “PROGRAMA DE CAPACITACIÓN Y LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL IESTP

“PERÚ JAPÓN” CHACHAPOYAS 2018”

CRITERIOS: Variable Gestión Administrativa

(C) Correcto- (I) Incorrecto- (D) Dejar- (M) Modificar- (E) Eliminar

N° de Ítem s	Presentación		Ortografía a medición clara y precisa con los ítems		Congruencia de las variables con los Objetivos		Relevancia		Factibilidad		Observaciones D-M-E
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1											
2											
3											
4											
5											
6											
7											
8											
9											
10											
11											
12											
13											
14											
15											
16											
17											
18											
19											
20											
21											
22											
23											

24											
25											
26											
27											
28											
29											
30											
31											
32											

FECHA:

EVALUADOR:.....

PROFESIÓN:.....

CENTRO LABORAL:.....

ESPECIALISTA EN EL ÁREA:.....

OBSERVACIONES:.....

SUGERENCIAS:.....

.....

FIRMA DEL EVALUADOR